



Protección de Datos: Guía para el Ciudadano



ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Tu derecho a la protección de datos de carácter personal	5
3. Obligaciones en el tratamiento de tus datos personales	7
3.1 Principios relativos al tratamiento de tus datos personales	7
3.2 Seguridad	13
3.3 Categorías especiales de datos	13
4. Transparencia: tu derecho de información	15
5. Cuáles son tus derechos y cómo ejercerlos	18
5.1 Tu derecho de acceso	19
5.2 Tu derecho de rectificación	20
5.3 Tu derecho de oposición	20
5.4 Tu derecho de supresión ('Derecho al olvido')	21
5.5 Tu derecho a la limitación del tratamiento de tus datos	24
5.6 Tu derecho a la portabilidad de tus datos	24
5.7 Tu derecho a no ser objeto de decisiones individualizadas	25
6. Tratamiento de tus datos personales en ámbitos específicos	26
6.1 Solvencia patrimonial (ficheros de morosos)	26
6.2 Comunidades de propietarios	28
6.3 Videovigilancia	29
6.4 Publicidad	29
6.5 Telecomunicaciones	30
7. Recursos de la AEPD a disposición del ciudadano	31
8. Términos y definiciones utilizados en esta guía	32



1.

Introducción

Una de las funciones principales de la [Agencia Española de Protección de Datos \(AEPD\)](#) consiste en informar a los ciudadanos acerca de sus derechos en relación con el tratamiento de sus datos de carácter personal, así como el asesoramiento en la presentación de denuncias y reclamaciones, y cualquier otra cuestión que esté relacionada con el citado tratamiento.

Esta información se canaliza a través del Área de Atención al Ciudadano mediante diferentes vías: de forma presencial, telefónica, escrita, y [telemática](#), así como con el catálogo de [preguntas frecuentes \(FAQS\)](#).

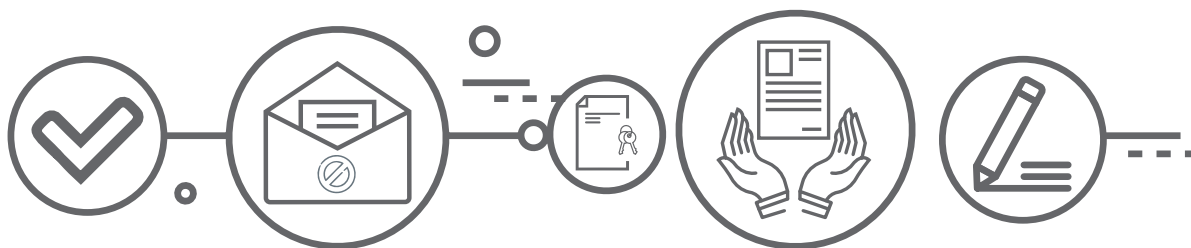
En el [Plan Estratégico](#) 2015-2019 de la AEPD se contempla la realización de más de un centenar de actuaciones divididas en tres ejes estratégicos.

El eje 1, denominado 'Prevención para una protección más eficaz', contiene un apartado específico dirigido a la protección de los ciudadanos, contemplando actuaciones que ya se han desarrollado e implementado como la renovación de las '[Consultas más frecuentes](#)' (FAQs), la secciones web dedicadas a [reclamaciones de telecomunicaciones y publicidad no deseada](#), la [Guía sobre Privacidad y Seguridad de Internet](#) (elaborada por la AEPD y el INCIBE), y la [Guía sobre compra segura en Internet](#) (elaborada por la AEPD, INCIBE, Aecosan y Policía Nacional).

Dentro de estas actuaciones se encuentra también esta Guía dirigida al Ciudadano que, con un lenguaje claro y directo, pretende informar al ciudadano de su derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal, tanto en lo referente a las obligaciones que deben de cumplir quienes traten sus datos personales, como los derechos que le amparan.

Asimismo, incluye los supuestos específicos de tratamiento de datos más comunes y que tienen un mayor impacto sobre los ciudadanos, como los ficheros de solvencia ("ficheros de morosos"), el tratamiento de datos en las comunidades de vecinos, la videovigilancia, la publicidad, y las telecomunicaciones.

En este sentido, para lograr que esta información sea más comprensible, se han utilizado numerosos ejemplos y gráficos.



1. Presentación

Por otra parte, desde el 25 de mayo de 2018 será directamente aplicable el [Reglamento Europeo de Protección de Datos \(RGPD\)](#).

Respecto a la normativa anterior, el RGPD ha introducido numerosas novedades, ampliando los derechos de los ciudadanos. Así, se configuran los nuevos derechos de limitación al tratamiento y portabilidad, y se amplía el contenido del derecho de información en la recogida de los datos personales.

Además, el RGPD establece que es de aplicación al tratamiento de datos personales de ciudadanos que residan en la Unión Europea por parte de un responsable o encargado no establecido en la Unión, cuando las actividades de este tratamiento de datos estén relacionadas con la oferta de bienes o servicios a los ciudadanos de la Unión Europea (independientemente de que se les requiera un pago para ello), así como cuando se realice el control de su comportamiento, en la medida que este tenga lugar en la Unión. Es decir, aquellas empresas situadas fuera de la Unión que ofrezcan sus servicios o productos a través de internet a los europeos deberán cumplir con el RGPD.

Para facilitar el conocimiento y cumplimiento del RGPD entre aquellos que tratan datos, la AEPD ha publicado diversos documentos al respecto, entre los que se encuentran la [Guía para el cumplimiento del deber de informar](#), la [Guía para responsables del tratamiento](#), las [Directrices para la elaboración de contratos entre responsables y encargados del tratamiento](#), la [Guía sobre análisis de riesgos](#), la [Guía práctica sobre las Evaluaciones de Impacto en la Protección de Datos sujetas al RGPD](#) y el [Listado de cumplimiento normativo](#).

Junto a los citados, también destaca la elaboración por parte de esta AEPD de tres documentos dirigidos a las Administraciones: [El impacto del nuevo Reglamento General de Protección de Datos sobre las Administraciones Públicas](#), [El nuevo RGPD y su impacto sobre la actividad de las Administraciones Locales](#), y [El delegado de protección de datos en las Administraciones Públicas](#).



2.

Tu derecho a la protección de datos de carácter personal

En nuestra vida cotidiana, en las relaciones que entablamos tanto en el mundo real como en el virtual, utilizamos nuestros datos de carácter personal, que deben ser tratados de forma respetuosa cumpliendo una serie de principios y requisitos.

¿Qué es un dato de carácter personal?

Los datos de carácter personal son cualquier información referente a personas físicas identificadas o identificables, pudiendo ser identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse mediante un identificador (por ejemplo, un nombre, un número de identificación, datos de localización o un identificador en línea) o mediante el uso de uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de las personas.

Dependiendo del tipo de datos que se traten, éstos pueden ser, por ejemplo, identificativos (nombre, apellidos, número del documento nacional de identidad), referidos a tu situación laboral, financiera o de salud.

También existen las categorías especiales de datos, en los que además de los datos de salud, se encuentran los que puedan revelar tu origen étnico o racial, opiniones políticas, convicciones religiosas o fisiológicas, o afiliación sindical, así como el tratamiento de tus datos genéticos, biométricos (si te identificasen de manera unívoca), así como los relativos a tu vida sexual u orientación sexual.



2. Tu derecho a la protección de datos de carácter personal

¿En qué situaciones utilizo mis datos de carácter personal?

- Cuando te registras en un hotel, pueden solicitarte los datos que figuran en tu documento nacional de identidad.
- Si pides una hipoteca te pueden pedir datos económicos, como la copia de tu nómina, para valorar tu solvencia económica.
- Cuando te suscribes a algún tipo de servicio a través de internet, como puede ser recibir una *newsletter*, facilitarás, al menos, tu correo electrónico en el proceso de suscripción.
- Si te das de alta en un servicio de correo electrónico, también te solicitarán tus datos personales.
- En los centros de salud u hospitales, facilitarás, además de los datos de carácter personal identificativos, aquellos relacionados con tu salud.
- En tu trabajo, mientras dure la prestación laboral con la entidad a la que prestas tus servicios, para diversas finalidades relacionadas con dicha prestación como puede ser la gestión de recursos humanos o pagarte tu retribución.
- Cuando te das de alta en una red social.

Como puedes ver, seguro que en alguno de los ejemplos descritos has facilitado tus datos de carácter personal. Aquellos a los que entregas tus datos personales tienen que cumplir una serie de obligaciones al realizar el tratamiento de estos datos.



3. Obligaciones en el tratamiento de tus datos personales

Los responsables de tratamientos (empresas, Administraciones Públicas u otras entidades) a los que has facilitado tus datos de carácter personal deben cumplir con unos principios y obligaciones que se regulan en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

3.1 Principios relativos al tratamiento de tus datos personales

La normativa anteriormente citada configura una serie de principios que deben ser respetados cuando se produzca el citado tratamiento. Estos principios son:



¿Y qué supone cada uno de estos principios? Pues, como ya hemos indicado, una serie de obligaciones que deben respetar aquellos que traten tus datos de carácter personal. Vamos a explicar cada uno de ellos con algunos ejemplos.

Principio de licitud, lealtad y transparencia

Supone que cuando se recaben tus datos de carácter personal deben ser tratados de manera lícita, leal y transparente.

De esta forma, el tratamiento de tus datos personales debe estar amparado en alguna de las bases jurídicas que regula el RGPD y que analizamos en el siguiente apartado de esta Guía. Además, este principio excluye que tus datos personales sean tratados de forma desleal o sin proporcionarte toda la información necesaria sobre el objeto y fines del tratamiento, sus consecuencias y posibles riesgos, obligando a los responsables que traten tus datos personales a ofrecerte la mayor transparencia posible sobre el citado tratamiento.

3. Obligaciones en el tratamiento de tus datos personales



Ejemplo:

- *No pueden utilizar tus datos personales para realizar una contratación fraudulenta, dándote de alta en un servicio de gas o telecomunicaciones que no has solicitado.*

Principio de limitación de la finalidad

Tus datos personales serán recogidos para unos fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados de manera incompatible con otros fines.

De conformidad con este principio, la finalidad del tratamiento de tus datos personales ha de estar claramente definida, así como permitida por el ordenamiento jurídico. No es posible tratar tus datos recabados para una finalidad que no sea compatible con la misma, ya que el RGPD prohíbe el tratamiento de datos para fines no compatibles.



Ejemplo:

- *Si recaban tus datos personales y te informan que “son tratados para mejorar tu experiencia como usuario”, esta finalidad no se ajustaría a este principio.*

Principio de minimización de datos

Los datos personales serán adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados.

No es posible, según este principio, recabar y tratar datos simplemente por si pudieran resultar útiles o “por tenerlos”.



Ejemplos:

- *Si te suscribes a un servicio de alertas a través del envío de SMS, sería suficiente con facilitar, además de tu nombre y apellidos, el número de teléfono móvil, no siendo necesario añadir el número de teléfono fijo.*
- *Si para una finalidad determinada no es necesario que el responsable conozca las pautas de navegación de un usuario, no podrá hacer ese seguimiento.*

Principio de exactitud

Los datos personales serán exactos y si fuera necesario actualizados, adoptándose medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos respecto a los fines para los que se tratan.

3. Obligaciones en el tratamiento de tus datos personales

De gran cantidad de tratamientos de datos se derivan decisiones que pueden afectar, en ocasiones de forma significativa, a los derechos o intereses de los titulares de datos.



Ejemplo:

- *Si una compañía suministradora de electricidad o gas mantiene datos erróneos sobre sus clientes las consecuencias pueden ir desde no proporcionar el servicio contratado hasta emitir facturas a clientes equivocados.*

Principio del plazo de conservación

Los datos personales serán mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados por un plazo de tiempo no superior al necesario para cumplir con los fines del tratamiento.

La conservación de datos debe limitarse a las finalidades para las cuales se han recabado dichos datos. Una vez cumplidas estas finalidades, los datos deben ser borrados o, al menos, desprovistos de todo elemento que permita identificar a los interesados.



Ejemplo:

- *Cuando recaben tus datos de carácter personal el responsable debe informarte sobre el período o criterios de conservación de tus datos personales.*

Principio de integridad y seguridad

Los datos personales serán tratados de manera que se garantice su adecuada seguridad, incluyendo la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, aplicando las medidas técnicas y de organización apropiadas.

De acuerdo a este principio, los que traten tus datos personales deben actuar proactivamente con el objetivo de protegerlos frente a cualquier riesgo que amenace su seguridad.



Ejemplo:

- *Para garantizar la seguridad de los datos personales por internet, es recomendable que el envío se realice de forma cifrada.*

Principio de responsabilidad proactiva

Los responsables y encargados de tratamiento deben cumplir estos principios y capaz de demostrar dicho cumplimiento. El RGPD establece un catálogo de medidas que ambos deben aplicar para garantizar que los tratamientos de tus datos son conformes con ambas normas.

3. Obligaciones en el tratamiento de tus datos personales



Ejemplo:

- Entre estas medidas se encuentran el análisis de riesgo con la finalidad de adoptar las correspondientes medidas de seguridad, el registro de actividades de tratamiento, la notificación de brechas de seguridad o la realización de evaluaciones de impacto de protección de datos.



- No facilites más datos personales que los estrictamente necesarios.
- No se considera un tratamiento incompatible si tus datos personales se utilizan posteriormente con fines de archivo en interés público, investigación científica e histórica, así como fines estadísticos, de manera que podrán conservarse durante períodos más largos siempre que se traten exclusivamente para dichos fines, sin perjuicio de la aplicación de las correspondientes medidas técnicas y organizativas apropiadas que impone el RGPD.

El responsable puede realizar el tratamiento de tus datos de carácter personal si se da alguno de los supuestos que permiten realizar el mismo, y que son:



Si has prestado tu consentimiento para uno o varios fines específicos.



Cuando te suscribes a un determinado servicio para recibir una newsletter.



Si el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que seas parte o para la aplicación a petición tuya de medidas precontractuales.



El tratamiento de datos de nombre, apellidos y fotografía de un trabajador para la tarjeta identificativa de la empresa.



Si el tratamiento es necesario para satisfacer los intereses legítimos del responsable o por un tercero, siempre que no prevalezcan los intereses o derechos/libertades del titular de los datos.



El acceso a las imágenes de videovigilancia de un aparcamiento para identificar quién te ha dañado el coche.

3. Obligaciones en el tratamiento de tus datos personales



El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.



La obligación de facilitar información de carácter tributaria a la AEAT.



El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión de interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.



Se trata del supuesto principal que ampara los tratamientos por las Administraciones Públicas, cuando exista una competencia atribuida por Ley.

El tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física.

Asimismo, y en relación con la citada legitimación para el tratamiento de datos personales, deben tenerse en cuenta los siguientes supuestos:

■ **Consentimiento en el marco de un contrato para fines distintos:**

- Cuando soliciten tu consentimiento durante la formalización de un contrato para finalidades que no tengan relación con el mismo, te deben permitir que manifiestes expresamente tu negativa al tratamiento o comunicación de datos. Se entenderá cumplido este deber cuando te permitan marcar una casilla claramente visible y que no esté pre-marcada en el documento que te entreguen para celebrar el contrato o se establezca un procedimiento equivalente para poder manifestar tu negativa al tratamiento de tus datos.
- Tampoco te pueden enviar comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica si no los has solicitado o autorizado expresamente. Esta regla no se aplica si existe una relación previa, tus datos de contacto se han obtenido de forma lícita y las comunicaciones comerciales son de productos o servicios similares a los contratados. En todo caso, te deben ofrecer la posibilidad de oponerte al tratamiento de tus datos con fines promocionales, tanto cuando los recaban como en cada comunicación que recibas.

Por otra parte, en aquellos supuestos en que sí te hayan solicitado el consentimiento previo para el tratamiento de tus datos, ten en cuenta lo siguiente:

- Si el consentimiento te lo requieren por escrito, se presentará de manera que se distinga del resto de asuntos, de forma inteligible y usando un lenguaje claro y sencillo.
- Puedes revocar tu consentimiento en cualquier momento y, además, de forma sencilla.
- El responsable debe poder demostrar en cualquier momento que ha recabado tu consentimiento para el tratamiento de tus datos personales.

3. Obligaciones en el tratamiento de tus datos personales

- El RGPD no permite el denominado “consentimiento tácito”, ya que para prestar el consentimiento se requiere una declaración o una clara acción afirmativa.

- **Tratamiento de menores de edad legitimado en el consentimiento:**

Si una entidad va recabar datos de menores de 14 años, requerirá el consentimiento de los padres o tutores.

Para ayudar a profesores, tutores y padres en el respeto a la privacidad de los menores, la web de la AEPD contiene una sección dedicada específicamente a los mismos, denominada Canal Joven.

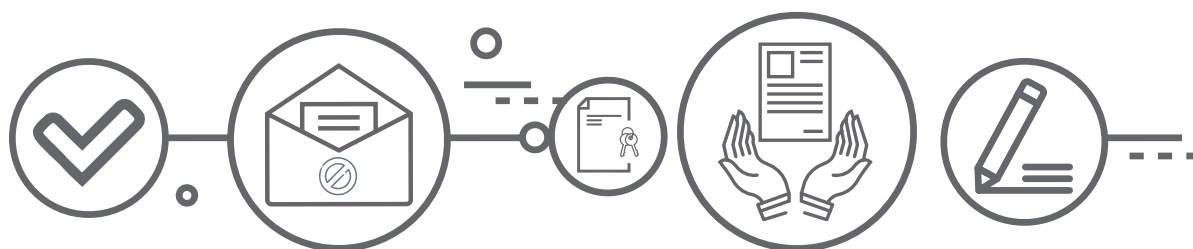


- Sin tu consentimiento, como hemos explicado anteriormente, no pueden darte de alta de ningún servicio.
- Si no has consentido o revocas el consentimiento para no recibir correos electrónicos, en caso de recibirlos, quien envía los mismos puede incurrir en una vulneración de la normativa de protección de datos.

Por otra parte, en ocasiones quien posee tus datos personales (responsable) puede encargar a un tercero (encargado del tratamiento), la prestación de un servicio para el cual sea necesario utilizar tus datos, cumpliendo una serie de requisitos que regula la normativa de protección de datos.

Ejemplos:

- Cuando la Administración encarga a una empresa que controle el área de servicio auto-regulado de aparcamiento.
- La actividad que realizan las denominadas empresas de recobro para tratar de cobrar una deuda.
- Cuando las comunidades de propietarios contratan a un administrador de fincas, en relación con el tratamiento de los datos personales de los propietarios.



3. Obligaciones en el tratamiento de tus datos personales

3.2 Seguridad

Cualquier responsable que recabe y trate tus datos de carácter personal debe adoptar una serie de medidas de seguridad, de carácter técnico y organizativo para proteger tus datos.

Algunas de estas medidas son las siguientes:

- Evitar accesos no autorizados
- Realizar copias de seguridad
- La seudonimización y el cifrado de datos
- Realizar un control del almacenamiento, de los usuarios, de los soportes y del acceso a los datos

Asimismo, todo aquel que intervenga en la gestión o tratamiento de tus datos personales debe cumplir con el deber de secreto.

Con la aplicación del RGPD:

- Antes de implementar las medidas de seguridad, aquellos que traten tus datos personales deben llevar a cabo una evaluación de los riesgos para garantizar un nivel de seguridad adecuado.
- Si se produce una quiebra de seguridad que afecte a tus datos personales, poniendo en riesgo tus derechos y libertades, con carácter general, te lo deberán comunicar.
- Quien posea tus datos y vaya a realizar un tratamiento que suponga un alto riesgo para tus derechos y libertades, antes de empezar a hacerlo, debe realizar una evaluación de impacto relativa a la protección de datos.
- Quien trate tus datos personales debería tener en cuenta la 'Privacidad por diseño' y 'Privacidad por defecto'.

3.3 Categorías especiales de datos

Al principio de esta guía, te explicábamos cuáles son los datos de carácter personal que ostentan la condición de categorías especiales de datos, entre los que se encuentran los siguientes:

- Los que el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, y la afiliación sindical.
- Los datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona.
- Los datos relativos a la salud.
- Los datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual de una persona.

3. Obligaciones en el tratamiento de tus datos personales

Regla general
Prohibición de tratamiento de datos que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical, así como el tratamiento de datos genéticos, biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud, vida sexual u orientaciones sexuales de una persona física.
Excepciones a la regla general
→ Consentimiento del titular de los datos, excepto que por el Derecho de la Unión o Estados miembros no se pueda levantar la prohibición. → Tratamiento necesario para que el responsable cumpla con obligaciones de Derecho laboral, seguridad y protección social, si así lo autoriza el Derecho de la Unión o convenio colectivo. → Tratamiento necesario para proteger el interés vital del interesado u otra persona física, en el supuesto de que el interesado no esté capacitado, física o jurídicamente, para prestar su consentimiento. → Tratamiento realizado por una fundación, asociación u otra entidad sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que el tratamiento se refiera a sus miembros (antiguos o actuales) o personas que mantengan contactos regulares, y que los datos no se cedan a terceros sin consentimiento. → Tratamiento referido a datos que el interesado ha hecho manifiestamente públicos. → Tratamiento necesario para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones o cuando los tribunales actúen en ejercicio de su función. → Tratamiento necesario en base al interés público esencial, sobre la base del Derecho (UE o Estados miembros), debiendo ser proporcional al objetivo perseguido, respetando la protección de datos y estableciendo medidas para proteger los intereses y derechos fundamentales del interesado. → Tratamiento para fines de medicina (preventiva/laboral), evaluación de la capacidad laboral del trabajador, diagnóstico médico, prestación/tratamiento sanitario o social o gestión de sistemas y servicios de asistencia sanitaria. → Tratamiento necesario por razones de interés público en el ámbito de la salud pública o para garantizar elevados niveles de calidad y de seguridad de la asistencia sanitaria y de los medicamentos/productos sanitarios, sobre la base del Derecho (UE o Estados miembros), adoptando medidas adecuadas para proteger los derechos y libertades del interesado, en particular el secreto profesional. → Tratamiento con fines de archivo en interés público, investigación científica, histórica o estadística, respetando la protección de datos y estableciendo medidas para proteger los intereses y derechos fundamentales del interesado.

El RGPD establece como regla general la prohibición de tratar este tipo de datos, salvo que concurra alguna de las excepciones que recoge dicha norma, y que, por ende, permiten el tratamiento de los citados datos.

Junto a este tipo de datos personales, también conviene destacar el tratamiento de datos personales relativos a:

- Condenas e infracciones penales, así como procedimientos y medidas cautelares y de seguridad conexas:
 - El tratamiento de estos datos personales sólo podrá llevarse a cabo bajo la supervisión de las autoridades públicas o cuando lo autorice el Derecho de la Unión Europea o de los Estados miembros que establezca las garantías adecuadas para los derechos y libertades de los interesados.
 - Sólo podrá llevarse un registro completo de condenas penales bajo el control de las autoridades públicas.
- Infracciones y sanciones administrativas:
 - Sólo podrán incluirse en tratamientos de las Administraciones públicas competentes en los supuestos contemplados por las respectivas normas reguladoras.

4.

Transparencia: tu derecho de información

Cuando se recaben tus datos de carácter personal el responsable del tratamiento debe facilitarte determinada información al respecto en aras de la transparencia en el tratamiento de tus datos personales. El contenido de esta información dependerá de si los datos se han obtenido directamente de ti o no.

El RGPD regula este derecho distinguiendo entre la información que se te debe facilitar dependiendo de si los datos personales se han obtenido directamente de ti o no.

En el primer supuesto, la información se te debe facilitar previamente a la recogida o registro de los mismos.

En el segundo supuesto, cuando no se hayan recabado de ti, por proceder de alguna cesión legítima, el responsable te informará dentro de un plazo razonable, pero en cualquier caso:

- Antes de un mes desde que se obtuvieron los datos personales;
- Antes o en la primera comunicación con el interesado;
- Antes de que los datos, en su caso, se hayan comunicado a otros destinatarios.

Esta obligación de informar se debe cumplir sin necesidad de requerimiento alguno, y el responsable deberá poder acreditar con posterioridad que ha sido satisfecha.

El RGPD también regula una serie de supuestos en los que no será necesario cumplir con este derecho de información:

- Cuando el interesado ya disponga de la información.
- Si los datos no proceden del interesado, cuando la comunicación resulte imposible o suponga un esfuerzo desproporcionado, el registro o la comunicación esté expresamente establecido por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros, o cuando los datos deban seguir teniendo carácter confidencial por un deber legal de secreto.

Ejemplos de recogida de datos personales:

- Cuando contratas un servicio con un banco, recogiendo tus datos de carácter personal, te deben informar de lo anteriormente descrito.
- Cuando esta recogida de datos personales se realiza en una página web también te deberán informar. En muchas ocasiones, esta información se encuentra disponible en el apartado inferior de estas páginas web bajo el título "Política de privacidad", "Términos y Condiciones" o "Aviso legal".

4. Transparencia: tu derecho de información

- Si usas el coche de tu empresa y han instalado un GPS con una finalidad de control, también han de informarte con carácter previo a su puesta en funcionamiento.

Los procedimientos de recogida de información pueden ser muy variados y, por tanto, los modos de informar a los interesados deben adaptarse a las circunstancias de cada uno de los medios empleados para la recopilación o registro de los datos.

Por ejemplo, algunas de las formas más habituales de recogida de datos y, en consecuencia, a través de los cuales hay que informar, pueden ser:



Por otra parte, las comunicaciones al interesado sobre datos ya disponibles, o tratamientos adicionales, pueden hacerse llegar, entre otros medios, por correo postal, mensajería electrónica, así como notificaciones emergentes en servicios y aplicaciones.

Las características de cada uno de los medios varían en cuanto a extensión, disponibilidad de espacio, legibilidad, posibilidad de vincular informaciones, etc. En cualquier caso, la información a las personas interesadas debe proporcionarse: con un lenguaje claro y sencillo, de forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso.

Para facilitar este cumplimiento, se recomienda adoptar un modelo de información por capas o niveles, que consiste en lo siguiente:

- En un primer nivel, presentar una información básica (identificación del responsable, finalidad del tratamiento, ejercicio de derechos, origen de los datos, realización de perfiles), de forma resumida, en el mismo momento y medio en que se recojan los datos.
- En un segundo nivel, la información adicional, presentando de forma detallada el resto de informaciones (podría incluirse la política de privacidad).

4. Transparencia: tu derecho de información

Epígrafe	Información básica (1ª capa, resumida)	Información adicional (2ª capa, detallada)
Responsable (del tratamiento)	Identidad del responsable del tratamiento	→ Datos de contacto del responsable Identidad y datos de contacto del responsable → Datos de contacto del delegado de protección de datos
Finalidad (del tratamiento)	Descripción sencilla de los fines del tratamiento, incluso elaboración de perfiles	→ Descripción ampliada de los fines del tratamiento → Plazos o criterios de conservación de los datos → Decisiones automatizadas, perfiles y lógica aplicada
Legitimación (del tratamiento)	Base jurídica del tratamiento	→ Detalle de la base jurídica del tratamiento, en los casos de obligación legal, interés público o interés legítimo → Obligación o no de facilitar datos y consecuencias de no hacerlo
Destinatarios (de cesiones o transferencias)	Previsión o no de cesiones Previsión de transferencias, o no, a terceros países	→ Destinatarios o categorías de destinatarios → Decisiones de adecuación, garantías, normas corporativas vinculantes o situaciones específicas aplicables
Derechos (de las personas interesadas)	Referencia al ejercicio de derechos	→ Cómo ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento → Derecho a retirar el consentimiento prestado
Procedencia (de los datos)	Fuente de los datos (cuando no proceden del interesado)	→ Información detallada del origen de los datos, incluso si proceden de fuentes de acceso público → Categorías de datos que se traten



Cuando navegas por internet y visitas páginas web, éstas introducen las denominadas cookies que suponen la descarga de un archivo o dispositivo en tu terminal con la finalidad de almacenar y recuperar datos que se encuentren en tu equipo y que, en muchas ocasiones, se utilizan para realizar perfiles de navegación de los usuarios.

En este sentido, también te deben informar de la instalación de determinadas cookies y de su finalidad. Esta información aparece en las páginas web bajo la denominación 'Aviso de cookies' o 'Política de cookies'.

5. Cuáles son tus derechos y cómo ejercitarlos

La normativa de protección de datos permite que puedas ejercitar ante el responsable tus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión ("derecho al olvido"), limitación del tratamiento, portabilidad y no ser objeto de decisiones individualizadas. Estos derechos se caracterizan por lo siguiente:

- Su ejercicio es gratuito.
- Si las solicitudes son manifiestamente infundadas o excesivas (carácter repetitivo) el responsable podrá:
 - Cobrar un canon proporcional a los costes administrativos soportados;
 - Negarse a actuar.
- Deben responderse en el plazo de un mes.
- Se puede prorrogar otros dos meses más, teniendo en cuenta la complejidad y número de solicitudes.
- El responsable está obligado a informarte sobre los medios para ejercitar estos derechos. Estos medios deben ser accesibles y no se puede denegar este derecho por el solo motivo de que optes por otro medio.
- Si el responsable no da curso a la solicitud, informará y a más tardar en un mes, de las razones de su no actuación y la posibilidad de reclamar ante una Autoridad de Control.
- Puedes ejercitarlos directamente o por medio de tu representante legal o voluntario.
- Cabe la posibilidad de que por cuenta del responsable, sea el encargado el que atienda tu solicitud, si ambos lo han establecido en el contrato o acto jurídico que les vincule.



Qué debes presentar para ejercitar tus derechos

- Petición dirigida al responsable que posea tus datos personales.
- Si el responsable tiene dudas sobre tu identidad, podrá solicitarte información adicional para confirmar la misma como la fotocopia del DNI o pasaporte u otro documento válido que te identifique. También puedes usar la firma electrónica en vez del DNI.
- Si los ejercitas a través de un representante, documento o instrumento electrónico que acredite la representación.
- Petición en que se concreta la solicitud.
- Dirección a efectos de notificaciones, fecha y tu firma.
- Documentos acreditativos de la petición que realices, si fuesen necesarios.

5. Cuáles son tus derechos y cómo ejercitarlos

5.1 Tu derecho de acceso

Supone tu derecho a dirigirte al responsable del tratamiento para conocer si está tratando o no tus datos de carácter personal y, en caso de que se esté realizando dicho tratamiento obtener información sobre:

- Obtener copia de tus datos personales que son objeto de tratamiento.
- Los fines del tratamiento.
- Las categorías de datos personales de que se trate.
- Los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados los datos personales, en particular destinatarios en terceros u organizaciones internacionales.
- De ser posible, el plazo previsto de conservación de los datos personales o, si no es posible, los criterios utilizados para determinar este plazo.
- La existencia del derecho a solicitar del responsable la rectificación o supresión de datos personales o la limitación del tratamiento de datos personales relativos al interesado, o a oponerse a dicho tratamiento.
- El derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control.
- Cuando los datos personales no se hayan obtenido directamente de ti, cualquier información disponible sobre su origen.
- La existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, y, al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado.
- Cuando se transfieran datos personales a un tercer país o a una organización internacional, tienes derecho a ser informado de las garantías adecuadas en relativas a la transferencia realizada.

5. Cuáles son tus derechos y cómo ejercitarlos



- Se entenderá otorgado este derecho si el responsable te facilita un sistema de acceso remoto, directo y seguro a tus datos personales que garantice el acceso a su totalidad. La comunicación por el responsable del modo en que puedas acceder a dicho sistema se considerará por atendida tu solicitud.
- Este derecho de acceso es independiente del derecho de acceso a la información pública que regula la [Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno](#).
- También es independiente del derecho de acceso a la documentación en un procedimiento administrativo cuando se ostenta la condición de interesado, regulado por la [Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#).
- El acceso a la historia clínica se regula por la [Ley de Autonomía del Paciente](#), si bien la AEPD es competente respecto a las reclamaciones en caso de que una vez ejercitado, la respuesta no sea satisfactoria para el ciudadano, o no se haya respondido. Además, esta Ley permite el acceso a la historia clínica de los pacientes fallecidos a personas vinculadas con él, por razones familiares o de hecho, salvo que el fallecido lo hubiese prohibido expresamente y así se acredite.

5.2 Tu derecho de rectificación

El ejercicio de este derecho supone que podrás obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la rectificación de tus datos personales inexactos. Teniendo en cuenta los fines del tratamiento, tienes derecho a que se completen los datos personales que sean incompletos, inclusive mediante una declaración adicional. En tu solicitud deberás indicar a qué datos te refieres y la corrección que haya que realizar, debiendo acompañar, cuando sea necesario, la documentación justificativa de la inexactitud o carácter incompleto de tus datos.

5.3 Tu derecho de oposición

Este derecho, como su nombre indica, supone que te puedes oponer a que el responsable realice un tratamiento de los datos personales en los siguientes supuestos:

- Cuando sean objeto de tratamiento basado en una misión de interés público o en el interés legítimo, incluido la elaboración de perfiles:
 - El responsable dejará de tratar los datos salvo que acredite motivos imperiosos que prevalezcan sobre los intereses, derechos y libertades del interesado, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

5. Cuáles son tus derechos y cómo ejercerlos

- Cuando el tratamiento tenga como finalidad la mercadotecnia directa, incluida también la elaboración de perfiles anteriormente citada.
 - Ejercitado este derecho para esta finalidad, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.
 - Si la campaña publicitaria se realizase, por ejemplo, a través de los datos que posee una empresa contratada, se dará traslado de la petición al anunciante en un plazo máximo de 10 días hábiles.

5.4 Tu derecho de supresión ('Derecho al olvido')

Podrás ejercitar este derecho ante el responsable solicitando la supresión de sus datos de carácter personal cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

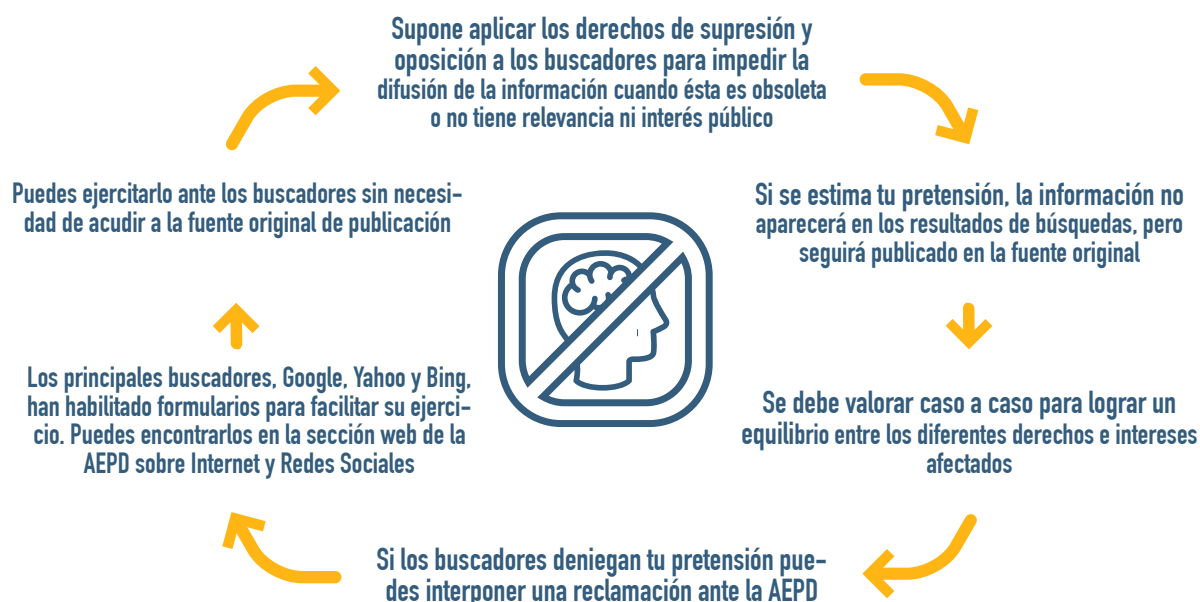
- Si tus datos personales ya no son necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo.
- Si el tratamiento de tus datos personales se ha basado en el consentimiento que prestaste al responsable, y retiras el mismo, siempre que el citado tratamiento no se base en otra causa que lo legitime.
- Si te has opuesto al tratamiento de tus datos personales al ejercitar el derecho de oposición en las siguientes circunstancias.
 - El tratamiento del responsable se fundamentaba en el interés legítimo o en el cumplimiento de una misión de interés público, y no han prevalecido otros motivos para legitimar el tratamiento de tus datos.
 - A que tus datos personales sean objeto de mercadotecnia directa, incluyendo la elaboración de perfiles relacionada con la citada mercadotecnia.
- Si tus datos personales han sido tratados ilícitamente.
- Si tus datos personales deben suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento.
- Si los datos personales se han obtenido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información mencionados en el artículo 8, apartado 1 (condiciones aplicables al tratamiento de datos de los menores en relación con los servicios de la sociedad de la información).

5. Cuáles son tus derechos y cómo ejercitarlos

Además, el RGPD al regular este derecho lo conecta de cierta forma con el denominado “derecho al olvido”, de manera que este derecho de supresión se amplíe de tal forma que el responsable del tratamiento que haya hecho públicos datos personales esté obligado a indicar a los responsables del tratamiento que estén tratando tales datos personales que supriman todo enlace a ellos, o las copias o réplicas de tales datos.

No obstante, este derecho no es ilimitado, de tal forma que puede ser factible no proceder a la supresión cuando el tratamiento sea necesario para el ejercicio de la libertad de expresión e información, para el cumplimiento de una obligación legal, para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable, por razones de interés público, en el ámbito de la salud pública, con fines de archivo de interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

En este sentido, la AEPD fue pionera al considerar que el tratamiento de datos que realizan los motores de búsqueda de internet, como Google, Bing o Yahoo, está sometido a la normas de protección de datos de la Unión Europea, y que los ciudadanos pueden solicitar, bajo ciertas condiciones, que los enlaces a sus datos personales no aparezcan en los resultados de una búsqueda realizada por su nombre y apellidos. Este criterio de la AEPD fue avalado en el año 2014 por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, y se ha popularizado como ‘derecho al olvido’.



5. Cuáles son tus derechos y cómo ejercitarlos

¿En qué consiste este “derecho al olvido” respecto a los motores de búsqueda de internet? Te lo explicamos a través de seis puntos clave.

Por lo que se refiere a la [eliminación de fotos y vídeos que han sido publicadas en internet](#) sin que exista una legitimación para ello, puesto que ambos ostentan la consideración de datos personales, puedes ejercitar el derecho de supresión de los mismos.

Para ello debes dirigirte, acreditando tu identidad e indicando los enlaces donde aparecen los vídeos y fotos, ante quien los haya subido a la red, solicitando por tanto, el borrado de los mismos.

Si no te responden o la respuesta es insatisfactoria, puedes interponer una [reclamación ante la AEPD](#).

Por otra parte, las redes sociales más populares ofrecen servicios de ayuda que permiten poner en su conocimiento, a través de sus propios formularios, cuándo se ha producido una vulneración de la privacidad o contenidos inapropiados.

Algunos de estos servicios son los siguientes:



→ Servicio de ayuda



- Retirada de contenido
- Denunciar abuso o acoso (Youtube)
- Vulneración de la privacidad (Youtube)
- Denuncia contenidos sexuales (Youtube)
- Denuncia contenidos violentos (Youtube)



- Publicación información privada
- Usurpación identidad
- Acoso
- Vídeos ofensivos
- Otros supuestos



- Contenido publicado sin consentimiento
- Conductas abusivas
- Hostigamiento o acoso

5. Cuáles son tus derechos y cómo ejercitarlos

Además, la AEPD ofrece los siguientes materiales para proteger tu privacidad en internet:

- [Vídeos para configurar tu privacidad en redes sociales](#)
- [Guía Privacidad y Seguridad en Internet](#), elaborada conjuntamente con el INCIBE
- [Guía para compras seguras en Internet](#)

5.5 Tu derecho a la limitación del tratamiento de tus datos

Este nuevo derecho consiste en que obtengas la limitación del tratamiento de tus datos que realiza el responsable, si bien su ejercicio presenta dos vertientes:

- Puedes solicitar la suspensión del tratamiento de tus datos:
 - Cuando impugnes la exactitud de tus datos personales, durante un plazo que permita al responsable su verificación;
 - Cuando te hayas opuesto al tratamiento de tus datos personales que el responsable realiza en base al interés legítimo o misión de interés público, mientras aquel verifica si estos motivos prevalecen sobre los tuyos.
- Solicitar al responsable la conservación tus datos:
 - Cuando el tratamiento sea ilícito y te has opuesto a la supresión de tus datos y en su lugar solicitas la limitación de su uso;
 - Cuando el responsable ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

5.6 Tu derecho a la portabilidad de tus datos

La finalidad de este nuevo derecho es reforzar aún más el control de tus datos personales, de forma que cuando el tratamiento se efectúe por medios automatizados, recibas tus datos personales en un formato estructurado, de uso común, de lectura mecánica e interoperable, y puedas transmitirlos a otro responsable del tratamiento, siempre que el tratamiento se legitime en base al consentimiento o en el marco de la ejecución de un contrato.

No obstante, este derecho, por su propia naturaleza, no se puede aplicar cuando el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una misión de interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable.

5. Cuáles son tus derechos y cómo ejercitarlos

5.7 Tu derecho a no ser objeto de decisiones individualizadas

Este derecho pretende garantizar que no seas objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento de tus datos, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos sobre ti o te afecte significativamente de forma similar.

Sobre esta elaboración de perfiles, se trata de cualquier forma de tratamiento de tus datos personales que evalúe aspectos personales, en particular analizar o predecir aspectos relacionados con tu rendimiento en el trabajo, situación económica, salud, las preferencias o intereses personales, fiabilidad o el comportamiento.

No obstante, este derecho no será aplicable cuando:

- Sea necesario para la celebración o ejecución de un contrato entre tú y el responsable;
- El tratamiento de tus datos se fundamente en tu consentimiento prestado previamente.

No obstante, en estos dos supuestos, el responsable deber garantizar tu derecho a obtener la intervención humana, expresar tu punto de vista e impugnar la decisión.

- Esté autorizado por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros y se establezcan medidas adecuadas para salvaguardar los derechos y libertades e intereses legítimos del interesado.

A su vez, estas excepciones no se aplicarán sobre las categorías especiales de datos (art.9.1), salvo que se aplique el artículo 9.2.letra a) o g) y se hayan tomado las medidas adecuadas citadas en el párrafo anterior.



La AEPD ofrece modelos para el ejercicio de estos derechos que puedes descargar desde su página web:

- Derecho de acceso
- Derecho de rectificación
- Derecho de oposición
- Derecho de supresión
- Derecho de limitación
- Derecho de portabilidad
- Derecho a no ser objeto de decisiones individualizadas

Si has ejercitado estos derechos y no te contestan, o la respuesta que recibes es insatisfactoria, puedes interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

6. Tratamiento de tus datos personales en ámbitos específicos

Ya hemos visto las obligaciones y principios que deben cumplirse en el tratamiento de tus datos personales, así como los derechos que puedes ejercer. En este apartado vamos a analizar determinados supuestos específicos de tratamiento de tus datos personales que conllevan una serie de peculiaridades.

6.1 Solvencia patrimonial (ficheros de morosos)



Para incluir los datos personales de una persona física en un fichero de solvencia patrimonial, conocidos como “fichero de morosos”, deben cumplirse los siguientes requisitos:

- Que exista una deuda cierta, vencida, exigible y que haya resultado impagada.

“El acreedor que comunica esta información a un fichero de solvencia debe demostrar que existía una deuda anterior a la comunicación y que el plazo para pagarla ha vencido sin que el deudor haya abonado la cantidad correspondiente”.

- Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquella fuera de vencimiento periódico.
- Que exista requerimiento de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.

“Antes de la inclusión en el tratamiento de solvencia debe realizarse un requerimiento previo de pago advirtiendo que si no se paga se procederá a esta inclusión. Esta información debe facilitarse al celebrar cualquier contrato para la adquisición de productos, contratación de un servicio, asunción de una deuda hipotecaria o préstamo personal, cuyo incumplimiento pueda dar lugar a la inclusión en un tratamiento de morosidad.

Asimismo, quien notifica la inclusión de la deuda, debe acreditar que efectivamente se ha realizado. Cumplirá con su obligación cuando el destinatario rechace el envío y/o cuando la dirija a la dirección que figure en el contrato”.

Sobre el tratamiento de estos datos en los tratamientos de solvencia (“ficheros de morosos”), debe tenerse en cuenta, además, lo siguiente:

- Cuando el acreedor comunique al responsable del fichero de solvencia la inclusión de tus datos en dicho tratamiento, este responsable debe notificártela, en un plazo máximo de 30 días, informándote sobre tus derechos en materia de protección de datos.

6. Tratamiento de tus datos personales en ámbitos específicos

n Si tus datos están incluidos en un fichero de solvencia, y una entidad quiere conocerlos, solo podrán acceder a ellos si:

- Mantienes algún tipo de relación contractual que aún no se encuentre vencida.
- Pretendas celebrar un contrato que implique el pago aplazado del precio.
- Desees contratar la prestación de un servicio de facturación periódica.

■ En los tratamientos de solvencia suelen intervenir cuatro sujetos:

- El deudor
- El acreedor que notifica la deuda
- El responsable del tratamiento de solvencia patrimonial
- Las entidades que consultan esta información



- La AEPD no es competente para dilucidar controversias sobre la existencia de una deuda.
- No se requiere el consentimiento del titular de los datos para comunicarlos a una empresa de gestión del cobro de deudas.
- Si desconoces en qué fichero de solvencia ("fichero de morosos") estás incluido, puedes ejercitar el derecho de acceso a tus datos personales ante los mismos. Puedes consultar los tratamientos de solvencia más comunes en el siguiente [enlace](#). El acceso es gratuito, por lo que no es aconsejable que utilices servicios de intermediación que a través del uso del teléfono cobran cuantías abusivas.
- Pagada la deuda, se debe dar de baja tus datos personales de estos tratamientos. Si no es así, puedes ejercitar tu derecho de cancelación ante los mismos.
- También puedes ejercitar este derecho de supresión si transcurridos seis años desde el vencimiento de la obligación incumplida, tus datos continúan en los tratamientos de morosidad ("ficheros de morosos").
- La impugnación de una deuda ante órganos administrativos, arbitrales o judiciales competentes para declarar su existencia o no a través de resoluciones de obligado cumplimiento para ambas partes (jurisdicción civil, SESIAD, Juntas Arbitrales de Consumo), impide que se pueda hablar de deuda "cierta", y por tanto, que se pueda incluir en el tratamiento de morosidad hasta que recaiga resolución. Si la reclamación se presenta ante una OMIC, no es válido a estos efectos, ya que su competencia es mediadora y no resolutoria.

6. Tratamiento de tus datos personales en ámbitos específicos

6.2 Comunidades de propietarios



En el ámbito de las comunidades de propietarios se producen una serie de tratamientos de datos de carácter personal, cuyos elementos comunes más destacados son los siguientes:

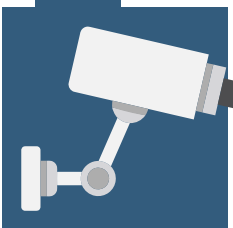
- Tratamientos de datos personales tipo:
 - “Propietarios”
 - “Empleados”
 - “Videovigilancia”
- Si existe un administrador de fincas, realizará un tratamiento de datos por encargo de la comunidad, siendo un encargado del tratamiento.
- Los propietarios pueden acceder a la documentación obrante en su comunidad de propietarios, con ciertas cautelas.
- La posibilidad de publicar, cumpliendo ciertos requisitos, la relación de vecinos morosos en el tablón de anuncios de la comunidad.
- Sobre videovigilancia en la comunidad, consulta la información disponible en el siguiente apartado de esta Guía del Ciudadano.



- Con el RGPD no es necesario inscribir los ficheros o tratamientos de las comunidades de propietarios.
- Si se produce el cambio de administrador de la finca, éste deberá entregar los datos referidos a los tratamientos de la comunidad al nuevo administrador, o la comunidad de propietarios como responsable de los mismos.
- Para más información sobre el tratamiento de datos en las comunidades de vecinos, puedes consultar el siguiente documento ([Protección de datos y Administradores de Fincas](#)).

6. Tratamiento de tus datos personales en ámbitos específicos

6.3 Videovigilancia



Puesto que la imagen es un dato de carácter personal, el uso de cámaras con fines de videovigilancia supone el tratamiento de este dato y, por tanto, se debe cumplir con la normativa de protección de datos.

Para facilitar este cumplimiento, la web de la AEPD cuenta con una [sección específica](#) donde puedes encontrar material y recursos referidos a la videovigilancia:

- Fichas videovigilancia:
 - [Información general](#)
 - [Comunidades de propietarios](#)
 - [Tu vivienda](#)
 - [Tu plaza de garaje](#)
 - [Establecimientos públicos](#)
- [Cartel de videovigilancia](#)
- [Informes jurídicos](#)

6.4 Publicidad



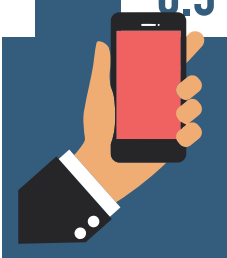
- Para campañas comerciales se utilizan, en muchas ocasiones, datos obtenidos de repertorios telefónicos o boletines oficiales.
- Tienes derecho a no figurar en la guía telefónica.
- Si figuras en la guía telefónica, tienes derecho a:
 - Que tus datos no sean utilizados con fines de publicidad.
 - Solicitar no aparecer en la siguiente guía telefónica que se edite.
- Puedes inscribirte en la denominada “[Lista Robinson](#)”, que es un tratamiento de exclusión publicitaria para no recibir publicidad. En el siguiente enlace, te explicamos de forma más detallada cómo funciona: [aquí](#).
- Está prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio electrónico que no hayas autorizado expresamente.
- Sí podrían enviarte estas comunicaciones electrónicas si existe una relación contractual pre-

6. Tratamiento de tus datos personales en ámbitos específicos

via, se hayan obtenido de forma lícita tus datos de contacto y se trate de productos o servicios similares a los inicialmente contratados.

- Para más información: [sección web sobre publicidad no deseada](#).

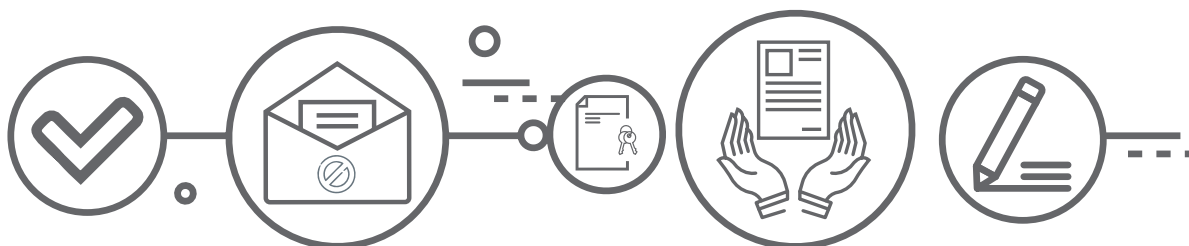
6.5 Telecomunicaciones



La AEPD dispone en su página web de una sección para informar a los ciudadanos sobre [reclamaciones en materia de telecomunicaciones](#), ya que gran parte de las denuncias que se reciben en cuestiones relacionadas con ficheros de solvencia patrimonial ("ficheros de morosos") o contratación irregular afectan al sector de telecomunicaciones y, por otro, al existir varios organismos públicos con competencia en esta materia, resulta fundamental que el ciudadano conozca [ante qué organismo debe presentar su reclamación](#) en función de las causas que la motivan.

La página está dividida en **cinco espacios**:

- Qué puedo reclamar y dónde debo dirigirme
- Cómo puedo reclamar
- Preguntas frecuentes, donde los ciudadanos encontrarán la respuesta a casos concretos
- Qué documentación tengo que presentar en caso de contratación irregular o fraudulenta, por deudas derivadas de servicios de telecomunicaciones o por inclusión indebida en guías de abonados
- Sistema de mediación



7. Recursos de la AEPD a disposición del ciudadano

La AEPD pone a disposición de los ciudadanos numerosos recursos para facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de la normativa de protección de datos, así como la posibilidad de interponer una denuncia.

- 
- Ciudadano: tus derechos
 - Consultas y respuestas frecuentes
 - Internet y redes sociales
 - Interponer una reclamación
 - Conoce en qué casos podemos ayudarte y en cuáles no
 - Guías y herramientas
 - Guía de Privacidad y Seguridad en Internet
 - Guía de compras seguras en Internet
 - Sección 'Videovigilancia'
 - Sección reclamaciones en materia de telecomunicaciones
 - Sección publicidad no deseada
 - Guía Protección de datos y administración de fincas
 - Canal Joven – Tú decides en internet

Respecto a la interposición de reclamaciones cuando consideres que en el tratamiento de tus datos de carácter personal se ha podido cometer una infracción, debes tener en cuenta lo siguiente:

- Existe la posibilidad de que en vez de interponer una reclamación, acudas al sistema de mediación gestionado por Autocontrol al que se han adherido determinadas empresas (Movistar, Orange/Jazztel, Simyo, Yoigo/Masmóvil/Pepephone/Happy/Llamaya, Vodafone y Ono). Para más información visita las secciones específicas de nuestra web:
 - [Reclamación de telecomunicaciones](#)
 - [Publicidad no deseada](#)

8.

Términos y definiciones utilizados en esta guía

Dato de carácter personal: Toda información sobre una persona física identificada o identificable ("el interesado"); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular, mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona (Definición del Reglamento Europeo de Protección de Datos).

Datos genéticos Datos personales relativos a las características genéticas heredadas o adquiridas de una persona física que proporcionen una información única sobre la fisiología o la salud de una persona, obtenidos en particular del análisis de una muestra biológica de tal persona.

Datos biométricos Datos personales obtenidos a partir de un tratamiento técnico específico, relativos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona física que permitan o confirmen la identificación única de dicha persona, como imágenes faciales o datos dactiloscópicos.

Datos relativos a la salud Datos personales relativos a la salud física o mental de una persona física, incluida la prestación de servicios de atención sanitaria, que revelen información sobre su estado de salud.

Tratamiento de datos Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción.

Responsable del tratamiento o responsable La persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento; si el Derecho de la Unión o de los Estados miembros determina los fines y medios del tratamiento, el responsable del tratamiento o los criterios específicos para su nombramiento podrá establecerlos el Derecho de la Unión o de los Estados miembros.

Encargado del tratamiento La persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable.

Consentimiento Toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen (Definición del Reglamento Europeo de Protección de Datos).

Violación de seguridad de datos personales Toda violación de seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizado a dichos datos.

8. Términos y definiciones utilizados en esta guía

Privacidad por diseño Adopción de medidas técnicas y organizativas cuya finalidad es aplicar de forma efectiva los principios de protección de datos e integrar las garantías necesarias en el tratamiento de los datos.

Privacidad por defecto Adopción de medidas técnicas y organizativas cuya finalidad es garantizar que por defecto sólo se traten aquellos datos que sean necesarios para los fines del tratamiento.

Evaluación de impacto relativa a la protección de datos Análisis de carácter previo de aquellos tratamientos de datos que puedan suponer un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas.

Elaboración de perfiles Toda forma de tratamiento automatizado de datos personales consistente en utilizar los datos personales para evaluar determinados aspectos personales de una persona física, en particular para analizar o predecir aspectos relativos al rendimiento profesional, situación económica, salud, preferencias personales, intereses, fiabilidad, comportamiento, ubicación o movimientos de dicha persona.

Seudonimización El tratamiento de datos personales de tal manera que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.

