

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

OTECEL S.A. (en adelante "Otecel"), como proveedor de servicios de telecomunicaciones, cree firmemente en la transparencia y en el respeto de los derechos y las libertades fundamentales de las personas en el adecuado tratamiento de tus datos personales.

La presente Política de Privacidad y Protección de Datos Personales de Otecel (en adelante "Política de Privacidad") nace con el objetivo de informar a las personas sobre qué datos recopilamos, por qué los recopilamos y cómo puedes ejercer tus derechos previstos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales de Ecuador (en adelante "LOPDP"); y, de fortalecer el compromiso de la compañía con el derecho a la protección de datos personales, de todas aquellas personas a cuyos datos tratamos.

Otecel ofrece diversos Productos y Servicios, siempre respetando las preferencias de sus clientes. Por ello, adoptamos, en todos nuestros procesos, el cumplimiento de la LOPDP y la normativa aplicable al tratamiento de datos personales.

Para Otecel es muy importante que leas esta Política de Privacidad en su totalidad, para que entiendas cómo tratamos tus datos personales.

### ¡PON MUCHA ATENCIÓN! EMPECEMOS:

En esta Política de Privacidad encontrarás toda la información relevante que aplica al uso que hacemos de los datos personales de nuestros clientes, posibles clientes, usuarios y/o proveedores que constan en las bases de datos que administramos, con independencia del canal o medio que utilices para interactuar con nosotros.

#### 1. CANALES O MEDIOS DIGITALES:

En esta Política de Privacidad, cuando hablamos de los medios para que te comuniques con nosotros nos referiremos, en general, a cualquiera de los canales o medios digitales, de voz o en persona que utilices para interactuar con nosotros, los principales son:

♣ Nuestras Web: [www.movistar.com.ec](http://www.movistar.com.ec)

♣ Nuestras Apps de Otecel: según sea aplicable, podrás ingresar a la aplicación móvil que te hayas instalado en tu dispositivo.

♣ En persona: según sea aplicable, en alguna de nuestras Tiendas Físicas de Otecel en Ecuador.

♣ Llamada Telefónica: \*001.

#### 2. GLOSARIO

Para cumplir con el principio de transparencia y lealtad, a continuación, constan las siguientes definiciones que mejoran tu comprensión e interrelación con nosotros:

a) **Dato Personal:** Dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente.

- b) **Titular:** Persona natural cuyos datos son tratados por Otecel S.A. En su relación con nosotros podrán ser tratados datos personales de clientes, posibles clientes, usuarios y/o proveedores.
- c) **Responsable del tratamiento:** Otecel S.A. decide sobre la finalidad y tratamiento de tus datos personales, por ello es responsable de tratamiento de tus datos personales.
- d) **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, autoridad pública, u otro organismo que solo o conjuntamente con otros trate datos personales a nombre y por cuenta de un responsable de tratamiento de datos personales.
- e) **Destinatario:** Persona natural o jurídica que ha sido comunicada con datos personales.
- f) **Delegado de protección de datos personales:** Persona natural encargada de informar al responsable o al encargado del tratamiento sobre sus obligaciones legales en materia de protección de datos; velar o supervisar el cumplimiento normativo al respecto; cooperar con la Autoridad de Protección de Datos Personales, sirviendo como punto de contacto entre esta y la entidad responsable del tratamiento de datos y con el Titular de los datos con relación al tratamiento de tus datos personales a fin de ejercer sus derechos.
- g) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, ya sea por procedimientos técnicos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizado, tales como: la recogida, recopilación, obtención, registro, organización, estructuración, conservación, custodia, adaptación, modificación, eliminación, indexación, extracción, consulta, elaboración, utilización, posesión, aprovechamiento, distribución, cesión, comunicación o transferencia, o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo, interconexión, limitación, supresión, destrucción y, en general, cualquier uso de datos personales.
- h) **Autoridad de Protección de Datos Personales:** Autoridad pública independiente encargada de supervisar la aplicación de la presente ley, reglamento y resoluciones que ella dicte, con el fin de proteger los derechos y libertades fundamentales de las personas naturales, en cuanto al tratamiento de tus datos personales.
- i) **Marcas:** Actualmente, Otecel S.A. comercializa los Productos o Servicios a través diferentes marcas, entre las cuales se encuentra **MOVISTAR**.

Actualmente, Otecel S.A. forma parte del **Grupo Telefónica** constituido por Telefónica S.A. y todas las demás entidades pertenecientes a este grupo empresarial con independencia de su residencia (dentro o fuera de la Unión Europea) y de su forma jurídica.

- j) **Perfil comercial:** es un tratamiento automatizado de datos consistente en evaluar determinados aspectos personales de un Titular para analizar o predecir aspectos relativos a, por ejemplo: su situación económica, preferencias personales, intereses, comportamiento, ubicación o movimientos de dicha persona física, con el objetivo de adaptar la oferta comercial a sus gustos, preferencias y uso de Productos o Servicios, pudiendo incluir la combinación de datos proporcionados por el Titular y otros generados por Otecel, para mejorar día a día nuestro servicio y tu experiencia en Otecel.
- k) **Producto o Servicio:** Productos o Servicios cuya comercialización se realicen bajo cualquiera de las marcas cuyo Titular sea Otecel o debidamente licenciadas a este. En este sentido, bajo nuestras marcas se podrán prestar servicios de telecomunicaciones móviles, fijos, banda ancha y televisión vía *streaming* (Movistar TV), venta de terminales, servicios de tecnologías de la información, de seguridad, y otros servicios digitales relacionados con el uso de tecnologías de la información y comunicación.

- l) **Páginas web y Apps:** páginas web y aplicaciones de Otecel, puestas a disposición del Titular para el uso de sus Productos y Servicios.
- m) **Socios Comerciales/Proveedores/Distribuidores:** son colaboradores o empresas terceras ajenas a Otecel S.A. y al Grupo Telefónica con las que Otecel colabora y presta servicios, respecto de las cuales, en los casos específicamente indicados, podremos realizar publicidad de estos.
- n) **Medios para campañas publicitarias (incluidos los electrónicos y digitales):** serán los realizados por teléfono, correo electrónico, App, web y SMS u otro medio de comunicación electrónico equivalente.
- o) **Leyes Aplicables:** es la normativa en materia de protección de datos, en especial, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales de Ecuador.

### 3. Principios

Tratamos tus datos personales, cumpliendo con todos los principios determinados en la LOPDP, a continuación, te explicaremos los más relevantes:

#### 3.1. Transparencia

Somos 100% transparentes contigo respecto a los datos que recogemos y/o tratamos sobre ti y te explicamos por qué los utilizamos y para qué finalidades.

En esta Política de Privacidad, ponemos a tu disposición, de forma permanente, para que puedas consultar cuando lo estimes oportuno, toda la información acerca de cada uno de los tratamientos de tus datos personales.

#### 3.2. Lealtad

En esta Política de Privacidad, ponemos a tu disposición de forma clara, para qué estamos recogiendo, almacenando, utilizando, consultando y/o comunicando tus datos personales, así como las formas y medios en que dichos datos son o serán tratados para fines lícitos y leales de una u otra manera.

#### 3.3. Seguridad

Nos preocupamos por garantizar la seguridad, el secreto y la confidencialidad de tus datos e información personal para lo cual adoptamos medidas de seguridad adecuadas y necesarias.

## 4. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### ¿Quién es el responsable del tratamiento de tus datos personales?

Otecel S.A. es responsable del tratamiento de tus datos personales, de conformidad con lo que te informamos en esta Política de Privacidad.

**Ruc No:** 1791256115001

**Domicilio social:** Ciudad de Quito, Av. Simón Bolívar y vía Nayón, Centro Corporativo Ekopark, Torre 3.

**Correo electrónico:** privacidad.ec@telefonica.com

**Teléfono:** +593 2227700

## 5. DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Otecel S.A., como empresa de telecomunicaciones ha nombrado su Delegado de Protección de Datos Personales para velar o supervisar el cumplimiento de la LOPDP y, servir de punto de contacto de los Titulares en relación al tratamiento de tus datos personales y con las autoridades de control.

Si necesitas mantener contacto con el delegado de protección de datos personales, el correo electrónico disponible es [dpo.telefonica.ec@telefonica.com](mailto:dpo.telefonica.ec@telefonica.com) o al teléfono +593 2227700.

Para ejercer tus derechos, Otecel pone a tu disposición, como Titular de tus datos personales, un Formulario disponible en: <https://www.movistar.com.ec/arso>

## 6. ¿QUÉ DATOS PERSONALES SE TRATAN, PARA QUÉ Y POR QUÉ LOS TRATAMOS?

Como Otecel S.A., tratamos los datos personales: que nos facilitas en la contratación de un Producto o Servicio (*suscripción del Contrato – aceptación de términos y condiciones*); generados a través de la prestación de Productos o Servicios; así como datos generados o estimados a través de perfilamientos.

Los datos objeto de tratamiento, serán diferentes dependiendo de los Productos o Servicios que utilices o tengas contratados, así como de los tratamientos adicionales que has permitido o autorizado.

Con base al principio de minimización y proporcionalidad, los datos que podremos tratar serán adecuados, pertinentes y limitados a los necesarios en función de los fines para los cuales son tratados.

Dependiendo de los Productos o Servicios o funcionalidades de los que quieras disfrutar en cada momento, necesitaremos tratar unos datos personales u otros, que en general serán, según el caso, los siguientes:

Los datos que puede tratar Otecel son los siguientes, pero no se limitan a:

### a) Datos obtenidos del Titular:

Son los datos facilitados por el Titular de forma inicial para gestionar la contratación, o posteriormente durante el transcurso de esta. Entre estos datos se encuentran los datos de contacto, datos de pago y/o cuenta bancaria, los movimientos de portabilidad de las líneas, así como cualquier tipo de información recabada, en su caso, a través de los canales de atención al cliente de las distintas marcas Otecel, por ejemplo, redes sociales, reclamaciones, consultas realizadas a través del canal telefónico, del chat, correo electrónico o cualquier otro medio que pudiera utilizar Otecel en un futuro, incluyendo la obtenida a través de las cookies en tus visitas a las Páginas web y APPs, y las interacciones del Titular con las redes sociales oficiales de Otecel.

Adicionalmente, a través de algunos servicios o formularios que podrán estar relacionados con otros Productos y Servicios de Otecel, y que voluntariamente sean rellenados por el Titular, se podrán incorporar otro tipo de datos para conocer mejor al Titular en función de los sectores en los que Otecel pueda comercializar sus Productos y Servicios. Los datos obtenidos por estos medios serán utilizados por Otecel y serán incorporados a la información que tenemos sobre el Titular, así como para el resto de las finalidades que se hubieran permitido o autorizado, de conformidad con lo dispuesto en esta Política de Privacidad.

## **b) Datos no obtenidos del Titular**

### **b.1) Datos derivados de la prestación del Producto o Servicio:**

- a) Datos de Productos o Servicios Otecel: son los datos obtenidos a partir de los Productos o Servicios contratados, equipamiento instalado, por ejemplo, datos de facturación, tipo de servicios y plataformas de Otecel.
- b) Datos de consumos de televisión via streaming (Movistar TV): son los datos obtenidos de la prestación de servicio Movistar TV, entre otros, los contenidos visualizados a través de la televisión del hogar del Titular, y/o cualquier otro dispositivo disponible en Movistar TV, así como el consumo medio mensual, por ejemplo, relacionado con los minutos de contenidos visualizados o consumidos en la televisión o en dispositivos.
- c) Datos de tráfico: son los datos asociados a las llamadas, mensajes y navegación, por ejemplo: número origen y número destino, fecha, hora y duración de la llamada; número origen y destino de los SMS y/o MMS enviados, la dirección IP pública de cada conexión realizada, incluyendo su fecha y hora de conexión, el número que identifica internacionalmente a un Titular (IMSI), el número que identifica el terminal desde el que se realizan el evento de voz, datos o mensajes (IMEI), identificador de la radio base asociada al evento de tráfico. así como cualquier otro dato asociado al tráfico voz, datos o mensajes.
- d) Datos de visitas web: son los datos técnicos y de navegación asociados a cada acceso o visita web realizada.
- e) Datos de localización: son los datos de la referenciación geográfica de la línea móvil del usuario, esto es: el identificador de la antena a la que está asociada la comunicación y su posición geográfica, el cambio de antena y/o encendido y apagado del dispositivo para poder darte la cobertura necesaria, fecha y hora de la información anterior.  
Si en algún servicio se realiza el tratamiento de otros datos de localización distintos de los indicados en el presente apartado realizados con otra tecnología, por ejemplo, localización GPS, se indicará en las correspondientes condiciones de prestación del Producto o Servicio.
- f) Datos emitidos y/o obtenidos del dispositivo: son los datos obtenidos de tu dispositivo, ya sea porque a través de los permisos hayas dado acceso al mismo o haya sido emitido por el propio dispositivo y sea necesario para el funcionamiento.

### **b.2) Datos generados o estimados por Otecel:**

Son los datos resultantes de los análisis realizados por Otecel, en función de los datos disponibles del Titular para gestión interna, atención comercial y resto de finalidades relacionadas con la ejecución del contrato, así como en su caso, para el resto de las finalidades indicadas en la presente Política de Privacidad.

Podremos realizar estimaciones basadas en tus datos sobre tu edad, género, terminal o dispositivo utilizado (marca, modelo, sistema operativo), antigüedad (del cliente, de la línea o del terminal utilizado), canal de compra preferido, provincia de atención al cliente y tienda más cercana, retorno de campañas comerciales realizadas, si el Titular utiliza medios digitales, cuál es el mejor horario para contactarte, comportamiento de pago, grado de propensión a la baja, así como, el análisis básico de aspectos relativos a tus preferencias personales e intereses a partir de los datos de consumo de tus productos o servicios contratados.

Adicionalmente, podremos utilizar los datos para cesión a un tercero para que realice acción comercial o de marketing directo por su cuenta y enviar comunicaciones en base a la geolocalización en tiempo casi real del Titular.

**b.3) Datos no obtenidos del Titular que provienen de fuentes externas:**

Son datos que permitirán a Otecel disponer de un detalle actualizado y más fiable que permita la regularización o comprobación de los datos proporcionados por el Titular para su posterior uso conforme a lo establecido en la presente Política.

Te informamos que la prestación de los Productos y Servicios podrán implicar el tratamiento de otras categorías de datos no incluidas en esta enumeración, las cuales podrás visualizar al acceder a cada Producto y Servicio.

No te olvides que cuando te pidamos que llenes tus datos personales para darte acceso a alguna funcionalidad de los Productos o Servicios, a través de cualquiera de los medios de contratación, señalaremos ciertos campos de llenado obligatorio, ya que son datos indispensables para prestarte nuestros Productos o Servicios.

*¡Ten en cuenta que, si decides no facilitarnos esos datos, es posible que no puedas completar tu registro como Titular o que no puedas disfrutar de esos servicios o funcionalidades!*

Dependiendo del canal de recogida de los datos o del medio con el que interactúes con Otecel S.A., tus datos podrán ser tratados con las principales finalidades:

<b>FINALIDAD</b>	<b>BASE LEGITIMADORA</b>
Desarrollo, cumplimiento y ejecución del contrato	Consentimiento Contrato Interés Legítimo
Gestionar tu registro como Titular en la plataforma	Consentimiento
Atención al cliente	Contrato Cumplimiento de obligación legal Consentimiento Interés Legítimo
Marketing	Consentimiento Contrato Interés Legítimo
Análisis de usabilidad y de calidad	Consentimiento Contrato Interés Legítimo
Perfilamiento	Consentimiento Contrato Interés Legítimo

A continuación, ampliamos un poco más las finalidades con las que usamos tus datos para tu mejor comprensión:

**a) Ejecución del Contrato**

- **¿Para qué? – Fines del tratamiento:** La finalidad del tratamiento que perseguimos es la correcta ejecución del contrato suscrito con el Titular. Además, necesitamos tratar tus datos personales para prestarte la máxima calidad de nuestros Productos y Servicios, para adaptarnos a tus necesidades, así como para mejorar tu experiencia y que disfrutes de mejor manera de dichos Productos y Servicios. Tratar tus datos nos permitirá ser más eficientes y por lo tanto nos ayudará a seguir manteniendo los máximos niveles de seguridad y confianza en los servicios que te prestamos.
- **¿Por qué? – Base legal aplicable:** La base jurídica en la que nos basamos para llevar a cabo esa finalidad es el consentimiento otorgado a través de la suscripción del contrato, términos y condiciones, para la prestación de nuestros Productos o Servicios.
- **¿De dónde se han obtenido? – Procedencia:** Los datos personales que tratamos con esa finalidad los obtenemos de ti, cuando llenas los datos e información de carácter obligatorio para la prestación de Servicio o Productos y la suscripción del Contrato. Además, tendremos datos generados, calculados e inferidos para mejorar tu experiencia.
- **¿A quién pertenecen? – Categorías de Titulares:** Los datos personales que tratamos con esa finalidad se refieren a los Titulares que acceden a nuestro Servicios y Productos.
- **¿Qué datos personales? – Tipología de datos personales:** La concreción específica de los datos personales que tratamos se identificará en los formularios de acceso a cada Producto o Servicio.
- **Finalidades:** Además, como clientes, los tratamientos necesarios para cumplir con dicho contrato se realizarán con las siguientes finalidades:
  - a. Prestar el servicio, mantener y gestionar la relación contractual con el Titular.
  - b. Atención al Cliente a través de cualquier canal autorizado por Otecel, incluyendo herramientas, dispositivos y/o aplicaciones que Otecel ponga a disposición del este para la gestión de sus Productos y Servicios, como por ejemplo los chats.
  - c. Conocer cómo se utilizan los Productos o Servicios, Páginas web y Apps contratados o puestos a disposición del Titular para detectar tendencias y correlaciones, realizar analíticas, estudios o evaluaciones sobre el uso de este, entender y predecir las necesidades de los Titulares, nivel de satisfacción, así como para tomar mejores decisiones de negocio (p.ej. cómo mejorar y evolucionar dichos Productos y Servicios) y personalizar tu experiencia.
  - d. Acreditar la contratación, realización de analíticas para automatización de gestiones con el objetivo de mejorar la calidad de la atención técnica y comercial, verificar la satisfacción de los Titulares a través de la grabación de su voz y, en su caso, transcripción de la atención proporcionada a través de los canales habilitados al efecto.
  - e. Comprobar la solvencia del Titular mediante el acceso a sistemas de información crediticia de forma previa a la contratación de cualquier Producto o Servicio y mientras se mantenga vigente la relación contractual.
  - f. Realización de estadísticas, encuestas o estudios de mercado, que tengan por finalidad evaluar la calidad del Producto o Servicio, la toma de decisiones de negocio, comerciales, de inversión, comprobar las ventas o

productos que más se venden, mejora de servicio, etc., incluyendo un plazo de tres (3) años, tras haber dejado de ser Abonado, para conocer los motivos de su marcha o insatisfacción y desplegar programas de retención a Titulares. Para ello, Otecel podrá contar con terceros de confianza a los que encarga la realización de estas encuestas o estudios de mercado para la obtención de los resultados anónimos.

- g. Mantener la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas, detectar fallos o errores técnicos en la transmisión de las comunicaciones electrónicas, así como, cualquier tratamiento que sea necesario para la correcta prestación del servicio de telecomunicaciones o cualquier otra normativa sectorial que resulte de aplicación.
- h. Financiamiento de equipos a través de Otecel y/o terceros. Cuando compras un Producto o un Servicio a través de un tercero, recuerda que, el contrato se realiza con el tercero. Como parte de esto, será necesario que Otecel pueda pasar cierta información personal al tercero para completar la compra con ellos. Los términos y condiciones del vendedor, así como sus políticas de privacidad y de cookies serán las aplicables para el tratamiento de tu información personal. Por favor, léelas cuidadosamente.
- i. Ceder sus facturas de acuerdo con el procedimiento y parámetros establecidos en la legislación vigente.
- j. Detectar o impedir la utilización abusiva o fraudulenta de los Productos y Servicios, así como su contratación irregular, incluyendo cualquier mecanismo utilizado por Otecel con el objetivo de verificar la correcta identificación del Titular. Este proceso se considera necesario para el acceso a nuestros Productos y Servicios.
- k. Invitar a los Clientes, a jornadas, eventos o acciones públicas organizadas por Otecel que pudieran resultar de su interés.
- l. Cualquier otra que sea obligatoria y necesaria para el cumplimiento de sus funciones como operador de telecomunicaciones o de prestador de servicios de la sociedad de la información.
- m. Cumplir con las obligaciones legales de calidad del servicio impuestas por la legislación de telecomunicaciones.

## **b) Interés legítimo**

El interés legítimo constituye una base legitimadora del tratamiento, siempre que dicho interés en tratar los datos del Titular para la finalidad indicada se encuentre dentro de tus expectativas razonables basadas en la relación que tienes como Titular.

En este sentido, consideramos que se encuentran amparados por el interés legítimo y, por tanto, Otecel podrá tratar los siguientes datos para cada una de las finalidades descritas a continuación:

- a. Se podrán tratar los datos sobre tráficos anómalos que se puedan estar realizando desde la conexión del Titular y que afecten a la seguridad de las redes, sistemas o equipos, con el fin de que Otecel pueda remitir al mismo, por cualquier medio, información o alerta de ciberseguridad.

- b. Se podrán ceder a otras empresas del Grupo Telefónica que presten Productos y Servicios, los datos obtenidos del Titular, los datos derivados de la prestación del Producto o Servicios y los datos generados por Otecel con fines administrativos internos o de gestión comercial, para poderte ofrecer al mismo, por cualquier medio, ofertas personalizadas de dichos Productos y Servicios, siempre que fuera necesario y de forma puntual, así como para poder evitar la reiteración innecesaria de comunicaciones comerciales.
- c. Se podrán tratar los datos obtenidos del Titular, los datos derivados de la prestación del Producto o Servicios; las visitas en nuestras páginas web y Apps; los datos de localización y geolocalización y georreferenciación; los datos personales generados por Otecel, con el fin de analizar de su perfil crediticio, analizar o predecir de forma básica aspectos relativos a sus preferencias personales e intereses, realizar perfilamiento prescriptivo y que, Otecel pueda ofrecer al Titular ofertas, promociones, productos o servicios propios o de terceras empresas personalizadas y/o Socios Comerciales.

Adicionalmente y para la realización de ofertas comerciales, Otecel podrá tratar los datos personales proporcionados por el Titular solicitando información sobre Productos y Servicios, por cualquier medio (incluyendo, en su caso, los electrónicos).

El derecho de oposición a estos tratamientos podrá realizarse mediante el ejercicio de tus derechos, en el apartado 10 de la presente Política de Privacidad.

### **c) Consentimiento**

El consentimiento constituye una base legitimadora del tratamiento que permitirá que Otecel, pueda tratar los datos personales para cada una de las finalidades descritas en la presente Política de Privacidad, previa obtención de la correspondiente autorización del Titular.

Se podrán tratar los datos obtenidos del Titular, los datos derivados de la prestación del Producto o Servicios; las visitas en nuestras páginas web y Apps; los datos de localización y geolocalización y georreferenciación; los datos personales generados por Otecel, con el fin de analizar de su perfil crediticio, analizar o predecir de forma básica aspectos relativos a sus preferencias personales e intereses, realizar perfilamiento prescriptivo y que, Otecel pueda ofrecer al Titular ofertas, promociones, productos o servicios propios o de terceras empresas personalizadas y/o Socios Comerciales.

Recuerda que, para mostrarte información personalizada, también tenemos un interés legítimo para realizar un perfilado con la información que tenemos sobre ti (como la navegación que realizas, preferencias o histórico de compras) y los datos personales que nos has facilitado, ya que entendemos que el tratamiento de estos datos resulta beneficioso para ti, porque te permite mejorar tu experiencia como Titular y acceder a información de acuerdo con tus preferencias, y nos permite mejorar el servicio que te prestamos diariamente.

También podremos utilizar tus datos para el envío de publicidad de terceras entidades no relacionadas con el negocio, con las que Otecel tenga acuerdos comerciales y/o alianzas estratégicas. Se podrán tratar los datos personales, los datos derivados de la prestación del Producto o Servicios; las visitas en nuestras páginas web y Apps; los datos de localización y geolocalización y georreferenciación; los datos personales generados por Otecel, con el fin de analizar de su perfil crediticio, analizar o predecir de

forma básica aspectos relativos a sus preferencias personales e intereses, realizar perfilamiento prescriptivo con fines comerciales.

Sin embargo, la retirada del consentimiento para estos tratamientos podrá realizarse siempre, mediante el envío de la notificación pertinente por los medios que constan en el apartado “Ejercicio de Derechos” de la presente Política de Privacidad.

## **7. ¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO SE CONSERVAN LOS DATOS?**

Conservaremos tus datos durante el plazo necesario para cumplir con cada finalidad descrita en cada actividad de tratamiento y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad, así como para cumplir con los plazos determinadas por la normativa ecuatoriana, para cada caso particular, como por ejemplo el tiempo necesario para la prescripción de las acciones legales.

Nos basamos en los siguientes criterios para determinar el periodo de retención de tus datos personales:

- (a) La duración de la utilización de los datos personales para prestarle el servicio.
- (b) Obligación reglamentaria o legal.
- (c) Lineamientos internos.

Sin perjuicio de lo indicado, como regla general, una vez que hayas dejado de ser cliente de Otecel, conservaremos tu información por un periodo de hasta tres (3) años para conocer los motivos de tu marcha o insatisfacción, y desplegar programas de retención a Titulares.

Podremos contactar contigo sobre Producto o Servicios ofrecidos por Otecel durante este tiempo, si no te has excluido de manera voluntaria de recibir cualquier tipo de comunicación comercial por nuestra parte.

## **8. DESTINATARIOS**

### **¿Quién es destinatario de los datos? ¿Se producen transferencias internacionales de datos?**

Para ejecutar las finalidades de tratamiento descritas, podremos hacer uso de subcontratistas autorizados que actúen por cuenta y nombre de Otecel, en calidad de encargados de tratamiento, los cuales están sujetos contractualmente a nuestras instrucciones, únicamente con las finalidades lícitas descritas y durante el periodo de tiempo estrictamente necesario para ello.

Otecel es parte de las empresas del Grupo Telefónica, por lo que te informamos que, para cumplir con las finalidades informadas, tus datos podrán ser compartidos con otras empresas o entidades pertenecientes o vinculadas con el Grupo Telefónica, para su tratamiento bajo responsabilidad de estas y siempre con las mismas finalidades informadas en esta Política y aplicando normas corporativas vinculantes y medidas de seguridad adecuadas.

Además, en el caso de que exista una obligación o requerimiento legal que así lo disponga, podremos comunicar tus datos a las autoridades públicas competentes de conformidad a dicha obligación o requerimiento legal.

Podremos realizar transferencias internacionales a subcontratistas/proveedores autorizados que actúen por cuenta y nombre de Otecel, siempre de conformidad con lo establecido en las Leyes Aplicables. Adoptaremos las medidas organizativas, técnicas y contractuales que sean necesarias para garantizar la protección y seguridad de tus datos.

## **9. DERECHOS**

### **¿Qué derechos tienes como Titular de datos personales?**

La normativa de protección de datos personales te otorga unos derechos sobre tus datos que, según sean de aplicación, podrás ejercer frente a Otecel. A continuación, te detallamos cuáles son y cómo puedes ejercitarlos.

Recuerda que, para acceder a cualquiera de los derechos, Otecel, requerirá los documentos y validaciones necesarias para identificar que seas el Titular de tus datos.

#### **9.1. Derecho de acceso**

Es tu derecho a solicitarnos el detalle de los datos que tenemos sobre ti y cómo los tratamos.

#### **9.2. Derecho de rectificación y actualización**

Es tu derecho a obtener la rectificación de tus datos inexactos o erróneos, así como a completar aquellos otros que sean incompletos.

#### **9.3. Derecho de supresión**

Es tu derecho a solicitar la eliminación o supresión de tus datos e información en determinadas circunstancias. No obstante, ten en cuenta de que hay determinadas ocasiones en las que estamos legalmente legitimados para continuar conservando y tratando tus datos como, por ejemplo, para el cumplimiento de una obligación legal de conservación de datos.

#### **9.4. Derecho de oposición**

Es tu derecho a oponerte a que tratemos tus datos para una finalidad concreta, en determinadas circunstancias previstas en la normativa y relacionadas con tu situación personal.

#### **9.5. Derecho a la portabilidad**

Es tu derecho a solicitarnos recibir tus datos personales en un formato estructurado y de uso común.

#### **9.6. Derecho de suspensión**

Es tu derecho a restringir o limitar el tratamiento de tus datos en determinadas circunstancias.

## **9.7. Derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas**

Es tu derecho a solicitarnos que, en determinadas circunstancias, no seas objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado de tus datos, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos sobre ti o te afecte significativamente de forma similar.

## **10. EJERCICIO DE DERECHOS**

Para ejercer tus derechos, Otecel pone a tu disposición, como Titular de tus datos personales, un Formulario disponible en: <https://www.movistar.com.ec/arso>

Recuerda, que deberás adjuntar la documentación solicitada por tu seguridad y para la verificación de tu identidad.

Es importante tener en cuenta que cuando ejercites un derecho, deberás especificar con claridad cuál ejercitas.

Asimismo, y especialmente cuando consideres que no has obtenido satisfacción plena en el ejercicio de tus derechos, podrá escribir al Delegado de Protección de datos en la siguiente dirección: [Dpo.telefonica.ec@telefonica.com](mailto:Dpo.telefonica.ec@telefonica.com).

## **11. ¿CUÁL ES TU RESPONSABILIDAD EN CUANTO A LOS DATOS FACILITADOS?**

El Titular:

- Garantiza que los datos que facilita a Otecel son verdaderos, exactos, completos y actualizados. A estos efectos, el Titular responde de la veracidad de los datos que comunique y los mantendrá convenientemente actualizados, de tal forma que responda a su situación real.
- Será responsable de las informaciones falsas, excesivas o inexactas que proporcione y de los daños y perjuicios, directos o indirectos, que ello cause a Otecel o a terceros.
- En caso de no entregar todos los datos personales de llenado obligatorio para darte acceso a alguna funcionalidad de los Productos o Servicios, a través de cualquiera de los medios de contratación, no podremos prestarte nuestros Productos y Servicios.

En ese sentido, los datos incorrectos entregados como Titular de datos a Otecel, de forma voluntaria, serán única y exclusivamente de responsabilidad por parte del Titular de datos personales.

## **12. ¿QUÉ PASA SI NOS FACILITAS DATOS DE TERCEROS?**

Ofrecemos Productos y Servicios que requieren o solicitan que tratemos los datos personales de un tercero que tú nos facilites. Si nos proporcionas datos personales de terceras personas, garantizas haberles informado acerca de las finalidades y la forma en la que necesitamos tratar tus datos personales.

## **13. CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO ULTERIOR DE DATOS**

Otecel se reserva el derecho a actualizar la presente Política de Privacidad en cualquier momento. En caso de que lo hagamos, te lo notificaremos por distintas vías, cuando el cambio en cuestión sea significativo para tu privacidad, de manera que puedas revisar los cambios, valorarlos y, en su caso ejercer tus derechos. En cualquier caso, te sugerimos que revises esta Política de Privacidad de vez en cuando por si hubiera cambios menores o introducimos alguna mejora interactiva. Recuerda que puedes encontrar nuestra Política de Privacidad en nuestra página web.

Si Otecel requiriere el tratamiento ulterior de tus datos personales para un fin distinto a los recogidos en la presente Política de Privacidad, se informará previamente, incluyendo toda la información que sea legalmente exigible, así como las finalidades previstas para dicho tratamiento.

#### **14. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN EL TRATAMIENTO DE TU INFORMACIÓN**

Otecel se preocupa por garantizar la seguridad, el secreto y la confidencialidad de tus datos, comunicaciones e información personal. Por eso, como parte de nuestro compromiso y en cumplimiento de las Leyes Aplicables, hemos adoptado las más adecuadas medidas de seguridad.

Cuando recibimos los datos del cliente, utilizamos procedimientos y funciones de seguridad para impedir cualquier acceso no autorizado.

Los datos personales que podamos recabar por medio de las distintas comunicaciones que mantengamos contigo, serán tratados con absoluta confidencialidad, comprometiéndonos a guardar secreto respecto de los mismos y garantizando el deber de guardarlos adoptando todas las medidas necesarias y razonables.

En los casos de violación de seguridad de datos personales que entrañen riesgo para los derechos de las personas, Otecel S.A. tomará las medidas necesarias para poner remedio a la situación y mitigar los posibles efectos negativos que dicho violación pudiera haber causado. Asimismo, lo notificará a los Titulares y a la Autoridad de Protección de Datos Personales, cuando así sea requerido por las Leyes Aplicables.

#### **15. PRIVACIDAD INFANTIL**

Nuestros Productos o Servicios no están orientados a menores de edad, por lo que no recopilaremos información personal de niños, niñas y adolescentes.

#### **INFORMACIÓN PARA TITULARES QUE HAN INTERACTUADO CON OTECEL**

---

A través de la presente Política se informa que los datos personales de las personas físicas e interlocutores que no siendo clientes han tenido interacción o algún contacto con Otecel, serán tratados de conformidad con los principios señalados en esta Política de Privacidad y las Leyes Aplicables.

##### **1. Datos:**

Desde Otecel, tratamos la información personal que los no clientes facilitan cuando solicitan información sobre algún Producto o Servicio a través de nuestros canales de atención al cliente, así como datos generados o estimados por Otecel.

Los datos que puede tratar Otecel son los siguientes:

- **Datos obtenidos del Titular:** son los datos facilitados por el Titular ante cualquier consulta o interacción de este con Otecel.
- **Datos no obtenidos del Titular:**
  - a. **Datos derivados de la utilización de Páginas web o Apps:** son los datos obtenidos de la utilización de las aplicaciones Otecel, así como la realizada a través de las cookies, que, en su caso, el Titular tenga instaladas en su dispositivo, una vez que el Titular se ha identificado proporcionando tus datos personales.
  - b. **Datos generados o estimados por Otecel:** son los datos resultantes de los análisis realizados por Otecel en función de los datos disponibles del Titular para gestión interna y atención comercial, así como en su caso, para el resto de las finalidades indicadas en siguiente apartado.
  - c. Otecel también recoge información de ciertas organizaciones/ terceros que cuenten con bases legitimadores lícitas y consentimientos otorgados por el Titular de los datos, cuando es apropiado y en la medida que tengamos motivos legales para hacerlo.

## 2. ¿Para qué tratamos tus datos?

En Otecel, tratamos los datos del Titular para proporcionarle la información solicitada a través de nuestros canales de atención y/o para ofrecerte Productos o Servicios que te pudieran interesar, así como para otras finalidades que permitas o autorices en los términos informados en la presente Política de Privacidad.

A estos efectos, Otecel informa que la base legitimadora permitirá la realización de los distintos tratamientos es el **interés legítimo**. El interés legítimo constituye una base legitimadora del tratamiento, siempre que dicho interés en tratar los datos del Titular para la finalidad indicada se encuentre dentro de tus expectativas razonables basadas en la relación que tienes como interesado en los Productos y Servicios.

En este sentido, consideramos que se encuentran amparados por el interés legítimo y, por tanto, Otecel para dar respuesta a la gestión solicitada por el Titular (consulta sobre Productos y Servicios, consulta de cobertura, compra de un terminal, etc.) podrá utilizar, de entre las categorías de datos recogidas en el apartado correspondiente de esta Política de Privacidad, aquéllas que sean necesarias para la correcta ejecución de la gestión solicitada, así como el resto de los tratamientos indicados a continuación. La concreción específica de los datos tratados será la identificada según el caso, en el formulario, registro en la Página web o Apps, durante la conversación mantenida en la atención comercial telefónica o en tienda. En este sentido, los tratamientos que puedan ser necesarios para cumplir con dicha gestión serán los siguientes:

- a. Atención al Titular a través de cualquier canal.

- b. Analizar o predecir de forma muy básica aspectos relativos a sus preferencias personales e intereses para que Otecel pueda ofrecer al mismo ofertas personalizadas de Productos y Servicios.
- c. Realización de analíticas para automatización de gestiones con el objetivo de mejorar la calidad de la atención técnica y comercial, así como verificar la satisfacción de los Titulares a través de la grabación de su voz y, en su caso, transcripción de la atención proporcionada a través de los canales habilitados al efecto.
- d. Realización de estadísticas, encuestas o estudios de mercado, que tengan por finalidad evaluar la calidad del Producto o Servicio, de la atención, la toma de decisiones de negocio, comerciales, de inversión, etc. Para ello, Otecel cuenta con terceros de confianza a los que encarga la realización de estas encuestas o estudios de mercado para la obtención de los resultados anónimos.
- e. Detectar o impedir la utilización abusiva o fraudulenta de los Productos y Servicios, así como su contratación irregular.

### **3. Plazos de conservación de la información**

Los datos serán tratados única y exclusivamente durante el tiempo necesario y para las finalidades señaladas en esta Política de Privacidad.

¡Tus datos son muy importantes para nosotros!