

POLÍTICA DE PRIVACIDAD PARA CLIENTES Y USUARIOS

1.- Introducción

La presente Política de Privacidad protección de datos (en adelante, la “Política de Privacidad”) regula el tratamiento de los datos personales obtenidos por Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, “TdP”) de todos sus clientes y usuarios, a través de los distintos canales de atención y comercialización de bienes y servicios.

2.- Información sobre el Titular del Banco de Datos Personales

TdP es una empresa de telecomunicaciones que brinda el servicio en redes fijas, móviles y de banda ancha, así como una oferta de servicios digitales. Todos los datos de carácter personal que se recojan a través del sitio Web serán almacenados en el Banco de Datos de Clientes del que es titular TdP y ha sido debidamente inscrito de forma diferenciada en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.

-Titular del banco de datos personales: Telefónica del Perú S.A.A.

- Número de RUC: 20100017491
- Domicilio: Avenida Arequipa N° 1155, Santa Beatriz Lima.

3.- Objeto

La presente Política de Privacidad regula la totalidad de relaciones existentes entre los clientes y usuario y TdP y, en su caso, la gestión de la relación comercial que les une. En el caso de que el cliente o usuario contrate cualquier servicio, tal relación se regulará de conformidad con las Condiciones Generales y, en su caso, con el Contrato de Prestación del Servicio contratado.

Los principios y disposiciones contenidos en la presente política se aplicarán a todo tratamiento de datos personales por parte de TdP, sus empleados y en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que se acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relacionada con el tratamiento de datos personales o con sus sistemas de información, a los cuales se les exigirá un nivel de diligencia y cumplimiento equivalente al que aplica TdP.

4.- Finalidades del tratamiento

Los datos recabados por TdP se utilizan para las finalidades que se informen en los respectivos formularios a través de los cuales se recaben los datos personales..

La finalidad genérica de recopilación de datos es la de mantener relaciones comerciales con los clientes y Usuario y remitirles en todo momento la información que soliciten. Asimismo, en el caso de que lo consienta expresamente, para remitirle comunicaciones comerciales relativas a la actividad empresarial de TdP.

TdP incluirá la información facilitada por el cliente o usuario en su Bancos de Datos de Clientes, para almacenarla, procesarla y, solo en caso de que el cliente o usuario lo consienta expresamente, transferir estos datos a alguna de sus empresas vinculadas, afiliadas y/o socios comerciales.

5.- Medidas de Seguridad.

TdP se toma muy en serio la protección de sus datos personales. Su información personal se conserva de forma segura y se trata con la máxima diligencia, garantizando su absoluta confidencialidad y empleando los estándares de seguridad adecuados conforme a los establecido en la Ley de Protección de Datos Personales – Ley N° 29733, por su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, el Decreto Legislativo N° 1353 y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 019-2017-JUS, y por la Directiva de Seguridad de la Información, aprobada por la Resolución Directoral N° 019-2013-JUS/DGPDP. Todo proceso de contratación o que conlleve la introducción de datos personales serán siempre transmitidos mediante protocolo de comunicación segura, de tal forma que ningún tercero tenga acceso a la información transmitida vía electrónica.

6.- Principios del tratamiento

TdP expone la presente política en atención a los principios rectores establecidos en la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales. Por lo tanto:

- i) De acuerdo al principio de legalidad, TdP no realiza recopilación de datos personales por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
- ii) El tratamiento de datos personales se realizará siempre amparado en el consentimiento del titular, excluyendo las excepciones dispuestas por ley.
- iii) Los datos personales se recopilarán para una finalidad determinada, explícita y lícita, y no se extenderá a otra finalidad distinta a la establecida de manera inequívoca al momento de su recopilación, excluyendo los casos de actividades de valor histórico, estadístico o científico que incluyan un procedimiento de disociación o anonimización.
- iv) Todo tratamiento de datos personales será adecuado, relevante y no excesivo a la finalidad para la que estos hubiesen sido recopilados.

- v) Los datos personales serán veraces y exactos, implementándose, en la medida de lo posible, procedimientos de actualización.
- vi) Los datos personales se conservarán el tiempo necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento, salvo disposiciones de almacenamiento posterior conforme a ley o autorización expresa del titular.
- vii) TdP y, en su caso, los encargados de tratamiento, adoptarán las medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales.
- viii) TdP garantiza un nivel adecuado de seguridad en el tratamiento de datos personales, acorde con la normativa vigente o los estándares internacionales de la materia.

Adicionalmente a lo señalado, TdP informa de que los datos recabados podrán ser objeto de un proceso de anonimización irreversible que cumple con las medidas técnicas, organizativas y legales que señala la Directiva de Seguridad de la Información. Al respecto, es necesario señalar que los principios de protección de datos personales no son aplicables a la información anónima.

En el proceso de anonimización, los datos personales son sustituidos por identificadores únicos irreversibles, de tal manera que no es posible ejecutar el proceso a la inversa (por ejemplo, no es posible obtener el número de teléfono ni ningún otro dato de carácter personal a partir del identificador señalado).

Con dicha información anonimizada, TdP realiza proyectos de Big Data en los que conjuntos de datos o combinaciones de conjuntos de datos de gran volumen y complejidad son procesados mediante tecnologías y herramientas que permiten obtener resultados de utilidad.

Asimismo, los datos personales se analizan con el objetivo de obtener resultados, siempre de manera agregada, con el fin de identificar comportamientos de carácter general y nunca de carácter individual. Una vez agregados, estos datos son extrapolados estadísticamente para realizar una estimación sobre el número total de personas, a fin de no tomar en cuenta únicamente al grupo de clientes y usuarios que están conectados a la red de TdP. Por todo lo anterior, dado que los datos son anonimizados, agregados y extrapolados, es imposible identificar de manera individual a los clientes o usuarios que generaron dicha información.

7.- Transferencia de Datos Personales

TdP únicamente transferirá datos de sus clientes a terceros si media consentimiento expreso e informado para ello, el cual será recabado

individualmente para cada una de las transferencias. En caso de que el cliente o usuario así lo consienta, TdP podrá ofrecer, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, cualquiera de los productos o servicios de terceras empresas; transferir los datos personales a empresas del Grupo Telefónica para que cada una de ellas pueda ofrecer sus productos o servicios a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático.

No se considerará transferencia de datos personales a estos efectos, los accesos a datos personales realizados por entidades contratadas por TdP en calidad de Encargados del Banco de Datos, con el ánimo de prestar un servicio a TdP relacionado con las finalidades descritas. TdP se compromete a suscribir con tales encargados un contrato o cláusula de acceso a datos por cuenta de terceros en virtud de la que se comprometan a dar cumplimiento a las mismas obligaciones establecidas en el presente documento y a las exigidas por la normativa aplicable.

8.- Calidad y Plazo de conservación de los Datos Personales

Los datos personales solicitados serán adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con la finalidad para los que se recogen. El cliente o usuario garantiza que los datos personales facilitados son veraces y se hace responsable de comunicar a TdP cualquier modificación de los mismos. TdP hará los mejores esfuerzos para mantener su Banco de Datos actualizado, pero será responsabilidad del cliente y usuario informar a TdP de las modificaciones que a futuro se produzcan en sus datos personales. El cliente o usuario responderá, en cualquier caso, de la veracidad de los datos facilitados, reservándose TdP el derecho a excluir de los servicios registrados a todo cliente o usuario que hayan facilitado datos falsos, sin perjuicio de las demás acciones que procedan en Derecho.

Los datos personales serán tratados hasta que sea necesario para cumplir con las finalidades asociadas a su recopilación. Una vez cumplida dicha finalidad, se conservarán bloqueados, no permitiendo su utilización para cualquier otra finalidad, durante el tiempo en que pueda exigirse algún tipo de responsabilidad de TdP derivada de esta relación o fruto de alguna disposición acorde a ley. En todo caso, se toma como plazo máximo hasta la cancelación definitiva el plazo de diez (10) años, salvo exista alguna obligación legal o el cliente o usuario lo autorice por más tiempo.

9.- Tratamiento de Datos Sensibles y de Menores de Edad.

TdP no lleva a cabo tratamiento de datos sensibles, salvo la recopilación de la huella dactilar de los clientes solicitada únicamente en los canales de atención presenciales, en caso corresponda por la naturaleza de la contratación. .

TDP no recoge datos de menores de edad salvo los recabados con el previo consentimiento de sus padres, tutores o representantes legales. Si algún menor de edad ingresa sus datos personales a través del sitio web de TdP, deberá solicitar el permiso correspondiente a sus padres, tutores o representantes legales, quienes serán considerados responsables de todos los actos realizados por los menores a su cargo.

10.- Ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación Supresión y Oposición.

La normativa vigente en protección de datos otorga al titular de los datos personales un conjunto de derechos que le garantizan el control sobre los mismos. Dentro de este grupo, el cliente o usuario puede ejercitar los siguientes derechos:

- i) **Derecho de acceso.** Derecho a obtener información sobre los datos personales de sí mismo que son objeto de tratamiento por parte de TdP.
- ii) **Derecho de rectificación.** Derecho a solicitar a TdP la corrección de los datos personales objeto de tratamiento, ya sea por inexactitud u omisión. Incorpora el derecho de actualización e inclusión.
- iii) **Derecho de supresión.** Derecho a solicitar la eliminación de sus datos personales, anulando el tratamiento de los mismos. La solicitud de supresión o cancelación podrá referirse a todos los datos personales del titular contenidos en un banco de datos personales o solo a alguna parte de ellos.
- iv) **Derecho de oposición.** Derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales para finalidades concretas atendiendo a motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal.

Para poder ejercitar estos derechos, TdP pone a disposición dos canales de atención:

- Vía correo electrónico. Envío de correo electrónico dirigido a protecciondedatos@movistar.com.pe, con la referencia "Protección de Datos Personales", acreditando su identidad mediante copia de documento de identidad o documento equivalente, especificando el tipo de solicitud y sus motivos. De requerir información adicional, se le comunicará oportunamente por el mismo medio.
- Vía Centro de Atención al Cliente, acreditando su identidad, especificando el tipo de solicitud y sus motivos, e indicando un modo de contacto. De requerir información adicional, se le comunicará al usuario.

Las solicitudes serán atendidas por TdP sin costo alguno en los plazos contados desde la fecha en la que se presenta la solicitud. A través de la respuesta se concederá el ejercicio del derecho o se justificará su negativa.

11.- Uso de Cookies

Este sitio web utiliza cookies, pequeños archivos almacenados en las computadoras que permiten recordar características o preferencias de la navegación en nuestro sitio Web, y personalizar las futuras visitas de nuestros clientes y usuarios. Asimismo, hacen más segura la navegación y permiten ofrecer información de acuerdo al interés del cliente o usuario. Quien navega en la web de TdP puede aceptar o rechazar la instalación de cookies o suprimirlos una vez que haya finalizado su navegación en la web. TdP no se responsabiliza que por la desactivación de las cookies se pueda impedir el buen funcionamiento de nuestra web.

12.- Tráfico IP

TdP no almacena información de las IPs asignadas a los usuarios que visitan nuestros portales web. En ese sentido, en nuestros bancos de datos no se recoge información alguna respecto a las IP, estáticas o dinámicas, que nuestros usuarios hayan utilizado en cualquiera de sus navegaciones.

13.- Cambios

TdP se reserva el derecho de revisar su Política de Privacidad. En caso de que se lleven a cabo modificaciones sustanciales que puedan tener impacto en la protección de los datos personales de los usuarios, éstos serán informados. Por esta razón, le rogamos que compruebe de forma regular esta declaración de privacidad para leer la versión más reciente de la Política de Privacidad de TdP.