

Guía rápida: Impacto de la Orden TDF/149/2025 en las campañas de Clientify

Fecha de publicación: junio 2025

1.- Objetivo de esta guía

Esta guía, pensada para el *Centro de Ayuda* de Clientify, resume en dos páginas el alcance de la **Orden TDF/149/2025 (en vigor desde el 7 de junio de 2025)** y detalla cómo afecta, o no, a las campañas de **e-mail marketing** y **WhatsApp Business** gestionadas desde la plataforma. Incluye además una serie de recomendaciones y recordatorios prácticos de cumplimiento continuo (consentimiento, mecanismo **STOP**, Listas Robinson, etc.).

2.- Qué regula la Orden TDF/149/2025

La norma sí regula	La norma NO regula
• Llamadas comerciales no solicitadas. • SMS publicitarios a móviles. • Numeraciones obligatorias (fijas, 800/900). • Bloqueo del <i>spoofing</i> y listas de exclusión telefónica.	• E-mail marketing. • Mensajería OTT (WhatsApp, Telegram, Signal...). • Bases jurídicas RGPD/LSSI para envíos electrónicos.

Conclusión clave: las campañas de e-mail y WhatsApp que realizas con Clientify **no cambian sus reglas** por la nueva Orden. Siguen rigiéndose por la **LSSI-CE (art. 21)** y el **RGPD/LOPDGDD**.

3.- Impacto práctico para los usuarios de Clientify

1. **E-mails** → continúan exactamente igual: necesitas **consentimiento previo** o **soft opt-in** y debes ofrecer un enlace de baja efectivo (*unsubscribe*).
2. **WhatsApp Business/API** → sigue exigiendo **consentimiento expreso** y la opción **STOP** o equivalente (revisa las leyendas legales informativas y recaba los consentimientos de forma expresa e individualizada).
3. **Telemarketing** → si planeas pasar a llamadas, recuerda que **ya no puedes usar líneas móviles**; deberás contratar numeraciones fijas o 800/900.

En resumen: si tus flujos en Clientify ya cumplían RGPD + LSSI, no necesitas cambios técnicos. Sí conviene reforzar la trazabilidad y revisar periódicamente tu base de contactos.

4.- Preguntas frecuentes (FAQ)

¿Debo cambiar mis plantillas de e-mail? No, salvo que no incluyan enlace de baja, identificación completa o la palabra "Publicidad" cuando proceda.

¿Necesito consentimiento para enviar WhatsApp a clientes actuales? Sí, salvo que tengas un consentimiento previo trazable; no existe *soft opt-in* para WhatsApp.

¿La Orden prohíbe usar números móviles para mensajes de WhatsApp? No; la prohibición sólo afecta a **llamadas y SMS**.

¿Puedo seguir usando SMS masivos desde Clientify? Sí, pero si son **comerciales y no solicitados** deberán emitirse desde numeración fija/900 (no móvil) para cumplir la nueva Orden.

5.- Pasos recomendados

1. **Revisa tu base de datos** → elimina contactos sin prueba de consentimiento o que no cumplan *soft opt-in*.
2. **Activa la exclusión automática de Listas Robinson** (Configuración ► Compliance ► Robinson).
3. **Comprueba tus plantillas** → enlace de baja funcional, datos de empresa, información básica RGPD de 1ª capa, texto de STOP.
4. **Registra todo** → usa los informes de Clientify para exportar logs de altas, bajas y mensajes.

Una vez más, el secreto está en el consentimiento y cómo se recaba.

Ejemplo correcto de formulario de consentimiento

- ***Deseo recibir comunicaciones comerciales por correo electrónico***
- ***Deseo recibir SMS/WhatsApp promocionales***

(Sin casillas premarcadas y separando canales de comunicación / finalidades de tratamiento)

Información básica que debes ofrecer al recoger el consentimiento:

En el mismo formulario o mediante un sistema de capas (cláusula abreviada de 1ª capa con enlace a política de privacidad):

- *Identidad del responsable*
- *Finalidad del tratamiento (ej. envío de newsletters comerciales)*

- Base legal (consentimiento)
- Posibles cesiones o encargados de tratamiento
- Derechos de los interesados
- Cómo revocar el consentimiento
- Enlace a la política de privacidad completa (ej.: web)

El consentimiento debe quedar registrado y documentado, pudiendo demostrar:
a) Cuándo se obtuvo (uso y conservación de logs), b) Desde qué canal (registro de ip, web, app, presencial...), c) Qué información se ofreció al interesado, d) Qué marcó o aceptó el usuario.

TAMBIÉN ES IMPORTANTE: Formar a los equipos comerciales sobre cómo informar correctamente y recoger consentimiento, y auditar la base de datos de marketing y depurar registros sin consentimiento válido.

Contacto: Si tienes dudas, contacta con nosotros por los canales tradicionales o escríbenos a **dpo@clientify.com**.

© 2025 Clientify - Documento interno para Centro de Ayuda