



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

JOSÉ GIMÉNEZ CERVANTES, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA:

Que en la Sesión nº 34/02 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 3 de octubre de 2002, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la:

RESOLUCIÓN DE LA CONSULTA PLANTEADA POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA SOBRE LA FORMA POR LA QUE ESTA ENTIDAD ACREDITA SUFICIENTEMENTE EL IMPAGO PRODUCIDO POR UN ABONADO SUYO POR LLAMADAS A NÚMEROS DE RED INTELIGENTE DE OTRO OPERADOR.

En relación con el escrito de 20 de febrero de 2002 presentado por la representación legal de Telefónica de España, S.A.U. por el que se somete a consulta de la Comisión la forma en la que procederá a *“acreditar suficientemente el impago”* producido por un abonado suyo que llama a un 906 de otro operador, en el marco de la Resolución de esta Comisión de 17 de enero de 2002 que aprobó la modificación de la OIR de Telefónica de España en lo referente al esquema de interconexión para los servicios de red inteligente, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha adoptado, en su sesión núm. 34/02 del día de la fecha, la siguiente Resolución:

Resolución de 3 de octubre de 2002, recaída en el expediente AJ 2002/6316.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 28 de febrero de 2002 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito del representante legal de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) en el que manifestaba:

- Que con fecha 17 de enero de 2002 esta Comisión dictó Resolución por la que, fundamentalmente, se modificó la Oferta de Interconexión de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Referencia del operador dominante en el mercado de telefonía fija en lo referente al esquema de interconexión para servicios de red inteligente. El apartado III.2.1. "Modelo de Acceso" de la citada Resolución recoge lo siguiente:

"En este modelo, TESAU presta al operador interconectado los siguientes servicios:

- *Servicio de interconexión de acceso, a los precios que en cada momento recoja la OIR.*
- *Servicio de facturación y cobro. Este servicio se remunera a un precio por llamada facturada y cobrada.*

TESAU cobra a los clientes los precios asociados a los distintos niveles de facturación para cada servicio de RI, cantidad que pasa íntegramente al operador interconectado, reteniendo la remuneración por la prestación de los dos servicios anteriormente citados. En caso de que se produzcan impagos en las llamadas a números de operadores interconectados, TESAU no estará obligada al pago descrito, una vez acredite suficientemente el impago producido. El operador de RI estará siempre obligado al pago de servicios de acceso, aunque se produzca un impago justificado en el acceso a TELEFÓNICA."

- Que los operadores vienen exigiendo a Telefónica como acreditación del impago producido, el detalle de las llamadas con la identificación del abonado, lo que plantea problemas de cara al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 15/1999.
- Que el secreto de las comunicaciones regulado en el artículo 18.3 de la Constitución es un derecho fundamental cuyo límite y alcance ha sido establecido por el Tribunal Constitucional en su Sentencia 114/84.
- Que la identificación de los titulares de abono que han efectuado llamadas al 906 y su comunicación a terceros incidiría directamente sobre el derecho al secreto de las comunicaciones del abonado llamante.
- Que entiende que la única forma de compaginar el derecho de Telefónica a no pagar a los operadores interconectados el importe correspondiente a los precios de los distintos niveles de facturación para cada servicio de red inteligente, en el caso de que los abonados de Telefónica impaguen dichos precios, con la obligación que se le impone a ésta de acreditar suficientemente el impago producido por infringir la Ley 15/1999, pasaría por aceptar la posibilidad de que esta entidad entregue al operador la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

relación individualizada de llamadas impagadas por el abonado, truncando las cuatro últimas cifras del número llamante a "X".

Por lo anteriormente expuesto, Telefónica solicitaba que:

“tenga por comunicada la forma en la que Telefónica de España procederá a “acreditar suficientemente el impago” producido por un abonado de Telefónica de España que llama a un 906 de otro operador, la cual consistirá en el envío a dicho operador de la relación individualizada de llamadas efectuadas a números 906 impagadas por el abonado, en las que se truncarán las últimas cuatro cifras del número llamante a “X”, y todo ello con el fin de compaginar el derecho de Telefónica de España a no soportar dicho impago, en los términos establecidos en la OIR de Red Inteligente, con el respecto a la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.”

SEGUNDO.- Mediante escritos del Secretario de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 11 de marzo de 2002, se dio traslado del escrito reseñado en el anterior antecedente a ASTEL, Sky Point, S.A., Telefónica Móviles España, S.A., Firstmark Comunicaciones España, S.A., Retevisión I, S.A.U., Lince Telecomunicaciones, S.A.U., Retevisión Móvil, S.A., Airtel Móvil, S.A. y Jazz Telecom, S.A. en su condición de interesados de conformidad con el artículo 31 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones y Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante, LRJPAC), concediéndoles un plazo de diez días para que efectuaran las alegaciones que estimaran pertinentes.

TERCERO.- Con fecha 22 de marzo de 2002 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito presentado por Airtel Móvil, S.A. (en adelante, Airtel) en virtud del cual se vienen a efectuar las siguientes alegaciones:

Primera.- Necesidad de extender la propuesta de Telefónica al modelo de terminación.

Airtel considera adecuada en principio la información que propone Telefónica para acreditar suficientemente el impago.

En atención al apartado III.2.2 de la Resolución de 17 de enero de 2002, Airtel considera imprescindible extender dicha propuesta para el caso en que el modelo de interconexión escogido sea el de terminación.

Segunda.- Necesidad de reciprocidad en la propuesta de Telefónica.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En atención al punto III.3.2 “Reciprocidad de condiciones en cada modelo” de la Resolución de 17 de enero de 2002, Airtel entiende que dicha reciprocidad debe aplicar necesariamente a la propuesta de justificación de impagos en los casos en que sea Telefónica el operador de red inteligente.

Por ello, Airtel finalmente solicita:

“Primero.- Se confirme la adecuación de la propuesta de Telefónica de España, S.A.U. , como mecanismo de “acreditación suficiente del impago” en el ámbito de los pagos en interconexión de los servicios de Red Inteligente, tanto para el Modelo de Acceso como para el Modelo de Terminación.

Segundo.- Se declare expresamente la reciprocidad del mecanismo propuesto por Telefónica de España, S.A.U.”

CUARTO.- Con fecha 27 de marzo de 2002 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito presentado por Iberbanda, S.A. (en adelante, Iberbanda, anteriormente denominada Firstmark Comunicaciones España, S.A.) en virtud del cual se vienen a efectuar las siguientes alegaciones:

- Que discrepa de Telefónica entendiendo que la comunicación de los datos de carácter personal de los abonados de la citada entidad que llamen a los servicios de tarificación adicional de otros operadores al operador que presta el servicio de red inteligente no vulnera bajo ninguna circunstancia la Ley Orgánica 15/1999 ni supone una violación del derecho del Secreto de las Comunicaciones, en atención a lo dispuesto por los artículos 11 y 12 del citado texto legal.
- Que en los servicios de red inteligente en la modalidad de tarificación adicional, el usuario final en cuya prestación están implicados dos operadores (operador de acceso y operador de red inteligente), siendo ambos responsables del desarrollo y control del servicio.
- Que al truncar Telefónica las últimas cuatro cifras del número llamante (i) se impide al operador titular del servicio comercializado a su riesgo y ventura, identificar a los usuarios y a los casos de impago, de un modo cuestionable comercial y jurídicamente, (ii) se impide al operador titular del servicio llevar el control y seguimiento del caso concreto del impago y actuar en consecuencia.
- Que para que Telefónica remita la facturación detallada no es necesaria la existencia de un previo requerimiento judicial.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

QUINTO.- Con fecha 3 de abril de 2002 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito presentado por Lince Telecomunicaciones, S.A. (en adelante, UNI2) en virtud del cual se vienen a efectuar las siguientes alegaciones:

- Que la información propuesta por Telefónica a suministrar a los restantes operadores no permite al operador realizar verificación alguna sobre la existencia o cuantía del impago ni contestar a los importes que Telefónica les repercutiera.
- Que la información propuesta por Telefónica a suministrar a los restantes operadores resulta insuficiente para justificar los impagos, y en tanto no se justifique suficientemente Telefónica no podrá hacer efectiva detracción alguna de las remuneraciones que adeuda a los restantes operadores.

SEXTO.- Con fecha 8 de abril de 2002 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito presentado por Retevisión I, S.A.U. (en adelante, Retevisión) en virtud del cual se vienen a efectuar las siguientes alegaciones:

- Que considera que el mecanismo propuesto por Telefónica no acredita suficientemente el impago producido.
- Que no es ilícita la comunicación de datos por estar enmarcada en un contrato de prestación de servicios formalizado por escrito, en concreto, el Acuerdo de Interconexión, cuya existencia cuanto menos conoce el abonado.
- Que en la OIR y en el artículo 65 del Reglamento de Servicio Universal está previsto el intercambio de datos necesarios para la facturación de los mismos.
- Que la OIR incorpora cláusulas de protección de datos personales y de confidencialidad.
- Que con el fin de dotar de transparencia al proceso de facturación y pago del servicio de interconexión, deberían facilitarse:
 - a) el número o identificación del abonado
 - b) la dirección del abonado y el tipo de terminal empleado para las llamadas
 - c) el número total de unidades que deben facturarse durante el ejercicio contable
 - d) el número del abonado que recibe la llamada



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- e) el tipo, la hora de comienzo y duración de las llamadas realizadas o el volumen de datos transmitidos
 - f) la fecha de las llamadas o del servicio
 - g) otros datos relativos a los pagos, tales como pago anticipado, pagos a plazos, desconexión y notificaciones de recibos pendientes.
 - h) el CLI
- Que con el fin de poder cooperar en la prevención del fraude, deberían determinarse:
 - a) los criterios para considerar moroso a un cliente
 - b) la acreditación real y fehaciente del impago
 - c) los plazos máximos de comunicación de los impagos y
 - d) la forma de devolución de los impagos en caso de un cobro posterior de los mismos.
 - Que debería asegurarse que Telefónica (i) emprende acciones de recobro contra sus abonados por los impagos en red inteligente de modo no discriminatorio respecto de otros servicios la dirección del abonado así como acciones de suspensión e interrupción del servicio según la normativa vigente y (ii) permite la utilización de tales mecanismos a los operadores de red inteligente afectados.

SÉPTIMO.- Como quiera que la Resolución que se fuera a dictar por esta Comisión debe hacer referencia a la protección de los datos de los futuros usuarios de los servicios de tarificación adicional, mediante escritos de 17 y 31 de mayo de 2002 se solicitó informe a la Agencia de Protección de Datos respecto a la adecuación o no de la práctica comunicada por Telefónica así como de la motivación aducida por dicha entidad.

Con fecha 31 de julio de 2002 ha tenido entrada en el Registro de esta Comisión escrito de la Agencia de Protección de Datos por el que se evacua el trámite conferido por esta Comisión, adjuntando el informe elaborado al efecto por su Gabinete Jurídico cuyas observaciones particulares han sido tenidas en cuenta en esta Resolución.

II.- COMPETENCIA DE LA COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES PARA RESOLVER LA CONSULTA OBJETO DE ESTA RESOLUCIÓN.

El Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, otorga en su



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

artículo 29.2 a), a esta Comisión, la competencia de *"Resolver las consultas que puedan formularle los operadores de redes y servicios de telecomunicación y las asociaciones de consumidores y usuarios de estos servicios."*

Con carácter general, ha de entenderse que las consultas que regula el artículo transcrito pueden versar, principalmente, sobre los siguientes ámbitos: 1) los actos y disposiciones dictadas por esta Comisión, 2) las normas que han de ser aplicadas por esta Comisión y 3) las situaciones y relaciones jurídicas sobre las cuales ha de ejercer sus competencias la Comisión.

Así pues, esta Comisión tiene competencia para dar respuesta a la consulta que le formula Telefónica, por implicar una interpretación del vigente Derecho en materia de telecomunicaciones al tratarse de actuaciones que pueden afectar al cumplimiento de Resoluciones dictadas por esta Comisión y a las condiciones de competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones cuya salvaguardia ha sido atribuida a la CMT.

III.- OBJETO DE LA CONSULTA.

El presente informe tiene por objeto dar respuesta a las cuestiones planteadas por Telefónica en relación con los hechos expuestos en el escrito de remitido a esta Comisión y, en concreto, si de los hechos descritos en la presente consulta y a la vista de la documentación presentada es posible concluir, como afirma Telefónica, que la acreditación de los impagos realizados por sus abonados respecto de llamadas realizadas a números de red inteligente de otros operadores resulta suficiente con la aportación de la información que manifiesta. Asimismo, se dará respuesta al resto de las cuestiones conexas a las planteadas por Telefónica.

IV.- DETERMINACIÓN DEL SERVICIO DE INTERCONEXIÓN DE FACTURACIÓN Y COBRO PRESTADO POR TELEFÓNICA EN EL MODELO DE ACCESO DE RED INTELIGENTE.

Antes de abordar el análisis de las cuestiones planteadas por Telefónica, parece necesario, en primer lugar, delimitar el supuesto de hecho formulado. En este sentido, la consulta objeto de esta Resolución parte de que un abonado de Telefónica, habiendo llamado a un 906 (número de red inteligente) asignado a otro operador, sin embargo impaga el importe que le factura por ese consumo telefónico realizado. Asimismo, se plantea que subyace entre los dos operadores afectados (Telefónica como operador de acceso y el operador prestador del servicio de red inteligente) un Acuerdo de Interconexión de redes para este tipo de servicios bajo el denominado modelo de acceso.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La configuración de este modelo de acceso viene dada actualmente por la Resolución de esta Comisión de 17 de enero de 2002 sobre la modificación de la Oferta de Interconexión de Referencia de Telefónica en lo referente al esquema de interconexión para servicios de red inteligente. En este Acuerdo se determina que Telefónica presta los siguientes servicios de interconexión al operador de red inteligente:

- a) Servicio de interconexión de acceso, a los precios que en cada momento recoja la OIR
- b) Servicio de facturación y cobro, a un precio de llamada facturada y cobrada

Por resultar de interés para resolver la consulta formulada, nos centraremos en el servicio de facturación y cobro prestado por Telefónica al operador interconectado por el cual factura y cobra, en nombre ese operador, el servicio telefónico de inteligencia de red prestado por éste al abonado de acceso del servicio telefónico fijo disponible al público de Telefónica cuando ha accedido al citado servicio de inteligencia de red prestado por el indicado operador.

De lo anteriormente reseñado, se deduce que el servicio de inteligencia de red que recibe el abonado llamante ha sido prestado realmente por el operador interconectado con Telefónica, y ello es así pese a que el abonado tenga la apariencia de que los servicios recibidos (acceso y red inteligente) han sido prestados en su totalidad por Telefónica.

En principio, no hay inconveniente en calificar la prestación de este servicio como un servicio prestado por un mandatario (Telefónica) a su mandante (operador interconectado) y aplicarle las reglas generales del contrato de mandato¹ recogidas en el Código Civil matizadas, eso sí, por las reglas especiales que se derivan de la Oferta de Interconexión de Referencia que resulte aplicable o del contrato suscrito entre los operadores afectados, según las circunstancias existentes en cada caso.

Este servicio prestado por Telefónica se inicia con el tratamiento de los datos de las llamadas a los números de red inteligente para la presentación al cobro de la correspondiente factura al abonado. Y, salvo pacto en contrario, tal **obligación de facturación y cobro finaliza** para Telefónica bien cuando el abonado haya abonado el importe facturado o bien cuando Telefónica haya agotado todos los instrumentos que provee la normativa sectorial de telecomunicaciones con anterioridad a la vía jurisdiccional para los casos de impago. Para este segundo supuesto, en concreto Telefónica debe adoptar, entre otras posibles medidas, la exigibilidad de un depósito de garantía y la suspensión temporal e interrupción definitiva del acceso al servicio de

¹ El artículo 1709 del Código Civil define el contrato de mandato como aquél por el que una persona se obliga a prestar algún servicio o hacer alguna cosa, por cuenta o encargo de otra.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

inteligencia de red, en los términos previstos en el Reglamento de Servicio Universal y en la Orden PRE/361/2002².

Para los supuestos en los que exista un impago por parte del abonado, esta Comisión ha considerado importante fijar un plazo máximo para que Telefónica cumpla con su obligación de agotar todas las medidas anteriormente mencionadas tendentes a asegurar el cobro, así como determinar las consecuencias que se producirían ante un hipotético incumplimiento de plazo por parte de este operador. En concreto, en el Resuelve Tercero de la Resolución de 30 de julio de 2002 se ha fijado que

“TESAU dispone de un plazo máximo de seis meses desde la fecha en la que tenga conocimiento del primer impago para ejercer los citados medios a no ser que el abonado haya presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y haya consignado fehacientemente el importe adeudado, en cuyo caso el plazo anterior deberá suspenderse hasta que se haya resuelto la reclamación. En el caso de que, sin mediar causa justificada, TESAU no haya cumplido en el citado plazo con la obligación a la que se refiere el párrafo anterior, quedará obligada a indemnizar a COLT con una cantidad igual a la factura impagada por el abonado, sin perjuicio del derecho de COLT de reclamar a TESAU los daños y perjuicios que le haya podido ocasionar el incumplimiento.”

Por tanto, **el plazo de seis meses que obliga a Telefónica a agotar todos los medios** mencionados anteriormente se computa a partir del momento en el que este operador tenga conocimiento del primer impago, debiéndose entender que tal conocimiento se produce bien por haber sido devuelta la factura presentada por el banco, en el caso de facturas con domiciliación bancaria, bien por haber finalizado el plazo otorgado para el pago en las facturas a abonar en ventanilla³.

Como **condiciones específicas** aplicables al citado servicio de facturación y cobro prestado por Telefónica a los otros operadores, esta Comisión mediante Resolución de 17 de enero de 2002 ha establecido que

- Telefónica debe abonar a cada operador el importe correspondiente al precio establecido a sus usuarios para el servicio de inteligencia de red correspondiente a las llamadas que sus clientes de acceso realicen a los servicios de ese otro operador.

² En el mismo sentido, Resoluciones de 27 de junio y 30 de julio de 2002.

³ Resolución de 30 de julio de 2002 y Resolución aprobada el 3 de octubre en el expediente AJ 2002/7364.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- El mecanismo habilitado para ello será el que ambos operadores recojan en el acuerdo de interconexión formalizado en los términos expresados por la Oferta de Interconexión de Referencia (consolidación).
- El abono a favor del operador de red inteligente podrá producirse sin necesidad de que Telefónica haya cobrado previamente a sus clientes de acceso.
- En caso de que Telefónica acredite suficientemente la existencia de impagos por parte de los clientes de acceso respecto del importe correspondiente a las llamadas a números de red inteligente del operador interconectado, aquélla bien no estará obligada al pago señalado con anterioridad (cuando el pago no se hubiera anticipado) o bien tendrá derecho a repercutir al operador interconectado *“las cantidades que previamente le haya abonado y que posteriormente se encuentren afectadas por los impagos, no cubiertos por la garantía ejecutada, de los usuarios de acceso al servicio más las cantidades que tenga derecho a cobrar por el servicio de interconexión de acceso”*⁴ (cuando el pago se hubiera anticipado).
- Que el derecho de repercusión que ostenta Telefónica debe formalizarlo esta entidad bien en la primera factura consolidada que se emita a partir de la fecha en la que tenga conocimiento del impago o bien una vez hayan finalizado sus obligaciones como mandataria.

V.- ACREDITACIÓN SUFICIENTE DE LOS IMPAGOS Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Según se ha indicado con anterioridad, en determinadas circunstancias, Telefónica bien no está obligada al pago o bien tiene derecho a la repercusión de los importes devengados e impagados por sus clientes de acceso según los conceptos acordados con los operadores interconectados de conformidad con la Oferta de Interconexión de Referencia.

Ahora bien, resulta necesario fijar las circunstancias que deben concurrir para que Telefónica puede acogerse a tales opciones. En concreto, debe señalarse cuál es la información que Telefónica debe remitir al operador interconectado para que pueda entenderse que acredita suficientemente el impago producido en los términos establecidos por la Resolución de 17 de enero de 2002, de modificación de la Oferta de Interconexión de Referencia.

⁴ Resoluciones de 27 de junio y 30 de julio de 2002.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

A juicio de Telefónica la remisión de determinada información (detalle de facturación y número completo del llamante) puede afectar a la protección de los datos personales de sus abonados y al secreto de las comunicaciones, infringiendo su normativa aplicable.

Sin embargo, tal y como señala la Agencia de Protección de Datos⁵, ante la necesaria remisión de determinada información por parte de Telefónica a los restantes operadores en las condiciones anteriormente señaladas se trata de verificar una cesión de datos de carácter personal relativa al tráfico telefónico, que desde la óptica de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en adelante LOPD), se encuentra regulada en su artículo 11. En concreto, el apartado segundo de este artículo establece una serie de supuestos donde la cesión de datos puede tener lugar sin que previamente se haya prestado el consentimiento por parte del afectado, entre los que destacan:

- “a) Cuando la cesión está autorizada en una ley.
[...]*
- c) Cuando el tratamiento responda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica cuyo desarrollo, cumplimiento y control implique necesariamente concesión de dicho tratamiento con ficheros de terceros. En este caso la comunicación sólo será legítima en cuanto se limite a la finalidad que la justifique.”*

Respecto a la protección de los datos personales sobre el tráfico y la facturación en relación con determinados aspectos de los servicios de telecomunicaciones, el apartado 2 del artículo 65 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo del Título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones (en adelante Reglamento de Servicio Universal) dispone que

“2. Podrán ser tratados por los operadores, exclusivamente con objeto de realizar la facturación y los pagos en interconexiones, los datos a los que se refiere el apartado anterior [datos de carácter personal sobre el tráfico relacionados y almacenados para establecer una comunicación] que incluyan:

- a) el número o identificación del abonado*
 - b) dirección del abonado y el tipo de equipo terminal empleado para las llamadas*
- [...]*

⁵ Informe emitido con fecha 24 de julio de 2002



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- e) *el tipo, la hora de comienzo y la duración de las llamadas realizadas o el volumen de datos transmitidos*
- f) *la fecha de la llamada o del servicio*
- g) *otros datos relativos a los pagos, tales como pago anticipado, pagos a plazos, desconexión y notificaciones de recibos pendientes.”*

Respecto a si esta previsión establecida por el Reglamento de Servicio Universal puede ajustarse a lo previsto en el apartado 2 del artículo 11 de la LOPD, señala la Agencia de Protección de Datos:

“Entendiendo en consecuencia que esta previsión reglamentaria es aplicable al caso y da cobertura al tratamiento de tales datos personales y de tráfico de los usuarios, precisamente por orientarse el mismo a gestionar el cobro de los servicios de telecomunicación prestados, por una parte, y por otra de los servicios adicionales del prestador de servicios a través del número 906, aunque a esta última nos referiremos a continuación. Asimismo, la obligación legal de interconexión de redes entre operadores establecida en el artículo 22 de la Ley General de Telecomunicaciones, que implica que en la prestación de un servicio puedan intervenir más de un operador (como ocurre frecuentemente en los servicios de red inteligente a que nos venimos refiriendo), justifica adicionalmente, desde la perspectiva del artículo 11.2.a) LOPD tal posibilidad.

Por último, en cuanto a la cesión de los datos al prestador de servicios que contrata la línea 906, puede indicarse que la misma tendría cobertura, según se ha apuntado ya, en el artículo 11.2.c), por cuanto el usuario que contacta para obtener dichos servicios está asumiendo la relación comercial que implica dicha llamada, con un coste adicional que se destina efectivamente al pago de las prestaciones que recibe, debiendo conocer las consecuencias que pueden derivar del impago de las mismas conforme al ordenamiento jurídico, y así, conforme al artículo 1124 el Código Civil, la facultad de la otra parte de exigir el cumplimiento. Tal reclamación, y la cesión y tratamiento de los datos que es precisa para la misma, puede considerarse desarrollo necesario de una relación jurídica libre y legítimamente aceptada. Por otro lado, y de no permitirse la misma, se produciría un perjuicio patrimonial a la otra parte, que estaría obligada a pagar los costes al operador de telecomunicaciones, en el sistema establecido por la CMT, a través de los que presta sus servicios.”

De todo lo anterior debe concluirse que tanto el tratamiento de los datos personales (facturación e identificación completa del llamante, entre otros) como la cesión de los mismos a los operadores de red inteligente interconectados con Telefónica bajo el modelo de acceso tiene amparo en el régimen legalmente establecido para la protección de datos personales.

De este modo, no resulta válida la justificación que en su consulta manifiesta Telefónica para truncar las cuatro últimas cifras del número llamante por la letra “X”. Esto es, queda claro que la cesión del número completo llamante a los operadores de red inteligente como acreditación de la existencia de impago, no vulnera la LOPD.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Una vez determinado todo lo anterior, compete en este momento resolver, a los efectos de la consulta planteada, qué información debe considerarse suficientemente acreditativa de la existencia de impago.

La fijación del umbral de la suficiencia de datos ya ha sido tratada por esta Comisión en sus Acuerdos de 27 de junio y 30 de julio de 2002 y de 3 de octubre como resoluciones de conflictos de interconexión surgidos entre Telefónica y otros operadores interconectados. También ha de destacarse la resolución de esta misma fecha por la que se estima parcialmente el recurso de reposición interpuesto por Telefónica contra la citada resolución de 30 de julio de 2002 y el criterio de la Agencia de Protección de Datos. Teniendo en cuenta lo anterior, y a falta de indicación en contrario en los Acuerdos celebrados por los operadores implicados (y de lo previsto en las resoluciones antes indicadas para las relaciones entre Telefónica y Uni2 y Telefónica y Colt), esta Comisión entiende que:

1.- En el momento en el que Telefónica pretenda acogerse a sus derechos de no abonar el importe correspondiente al precio establecido a sus usuarios para el servicio de inteligencia de red o de repercutirlo posteriormente, una vez abonado, Telefónica acreditará suficientemente a los operadores interconectados los extremos ya señalados si aporta:

- a) Número de la factura
- b) Mes de emisión de la factura y fecha de vencimiento de la misma.
- c) Fecha en la que TESAU ha tenido conocimiento del impago
- d) Fecha, hora de comienzo y duración de la llamada
- e) Número llamante completo
- f) Número llamado
- g) Importe total impagado
- h) Información sobre el estado de la ejecución de las garantías constituidas, en su caso, por el abonado.
- i) Estado de la tramitación de la facturación y cobro de la factura impagada.
- j) Operador que presta el servicio de inteligencia de red.

2.- En el momento en el que finalice la prestación por parte de Telefónica del servicio de facturación y cobro en calidad de mandatario de los operadores interconectados, aquélla deberá aportar a éstos información:

- a) Acreditativa de que ha agotado todos los medios puestos a su alcance por la normativa sectorial de telecomunicaciones para asegurar el pago de las facturas por el abonado llegando a la interrupción definitiva del servicio 906



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

(depósito de garantía, suspensión temporal del servicio, interrupción definitiva del servicio, etc...).

- b) Acreditativa del impago definitivo mediante cualquier medio de prueba que pueda ser utilizado en vía jurisdiccional según establece la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (en adelante, Ley de Enjuiciamiento Civil). Por tanto, dada la cobertura legal que en materia de protección de datos tiene esta cesión, parece razonable que Telefónica aporte a los operadores de red inteligente todos aquellos medios que supongan prueba plena de lo acontecido de modo tal que estos operadores dispongan de la misma información que Telefónica tiene para proceder en vía jurisdiccional a la reclamación por impagos respecto de sus propios servicios. En concreto, parece necesario que Telefónica remita el número telefónico completo llamante con identificación del nombre y domicilio del usuario llamante así como los datos desglosados sobre la facturación impagada (fecha de la llamada, la hora de comienzo y duración de la misma; así como otros datos relativos a los pagos, tales como pago anticipado, pagos a plazos, desconexión y notificaciones de recibos pendientes, etc..).

Todo lo anterior así resulta sin perjuicio de que en un futuro pudieran incluirse otros extremos por acuerdo de los operadores o en el marco de la OIR a fin de lograr una mayor determinación y transparencia en el procedimiento de intercambio de información.

VI.- EXTENSIÓN AL MODELO DE TERMINACIÓN DE INTERCONEXIÓN DE RED INTELIGENTE.

En el ámbito del presente expediente, Airtel solicita que se confirme la adecuación de la propuesta de Telefónica como mecanismo de “acreditación suficiente del impago” en el ámbito de los pagos en interconexión de los servicios de Red Inteligente, para el modelo de terminación.

Justifica Airtel su propuesta en el contenido del epígrafe III.2.2 “Modelo de Terminación “ de la Resolución de 17 de enero de 2002 por la que se modifica la Oferta de Interconexión de Referencia de Telefónica.

Ante todo ha de señalarse que bajo este modelo de terminación quien comercializa el servicio a su riesgo y ventura es el operador que facilita el acceso al usuario que origina la llamada. Los precios aplicables a los abonados que originan la llamada son responsabilidad del operador de acceso, quien deberá afrontar los pagos que correspondan a las prestaciones en terminación que le ofrezca el correspondiente operador, que si es Telefónica están determinadas en la Oferta de Interconexión de Referencia y que si es otro



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

operador se determinarán en el correspondiente Acuerdo General de Interconexión.

Los pagos por prestación en terminación al operador de red inteligente tienen dos componentes, que se corresponden con el servicio soporte (servicio de interconexión de terminación) y con el servicio de valor añadido.

Por una parte, dado que bajo este modelo quien presta todo el servicio al usuario llamante es el operador de acceso y éste va a ser el único operador que va a poder reclamarle en vía jurisdiccional el impago realizado al llamante, ya no resulta necesario que con carácter general se declare que el operador de acceso (sea Telefónica o sea otro operador) remita al operador de red inteligente (i) toda la documentación acreditativa de haber agotado todos los medios puestos a su alcance por la normativa sectorial de telecomunicaciones para asegurar el pago de las facturas por el abonado (depósito de garantía, suspensión temporal del servicio, interrupción definitiva del servicio, etc...) y (ii) toda la documentación acreditativa del impago definitivo mediante cualquier medio de prueba que pueda ser utilizado en vía jurisdiccional según establece la Ley de Enjuiciamiento Civil.

No obstante lo anterior, la actuación de Telefónica respecto de las gestiones de facturación y cobro que realice frente a sus abonados por la prestación de los servicios afectados, deberá ser en todo caso diligente y no discriminatoria respecto de la actuación que lleve a cabo en relación con las gestiones de facturación y cobro por la prestación de sus restantes servicios. En cualquier caso, la resolución de las controversias que pudieran surgir entre los operadores interesados respecto a esta cuestión de facturación y cobro (que afecta a los pagos en interconexión) deberán ser planteadas ante esta Comisión como órgano competente para la resolución de conflictos de interconexión.

Por otra parte, resta analizar si bajo este modelo de terminación resulta necesario que el operador de acceso (que es quien tiene los datos del llamante y del tráfico generado) acredite suficientemente al operador de red inteligente determinada información. Para ello debe tenerse en cuenta que en esta modalidad, *“el operador de acceso habrá de pagar siempre al de terminación en red inteligente la componente de valor añadido, salvo en los casos en que acredite suficientemente el impago por parte de su cliente; en este caso, únicamente habrá de pagar la parte del precio de interconexión correspondiente al servicio soporte”*⁶. Por ello, debe concluirse que salvo pacto en contrario en los Acuerdos Generales de Interconexión suscritos entre los

⁶ Resolución de 17 de enero de 2002, de modificación de la Oferta de Interconexión de Referencia de Telefónica en lo referente al esquema de interconexión para servicios de red inteligente.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

operadores afectados, con carácter general sí parece razonable que el operador de acceso remita al operador de red inteligente el mismo tipo de información reseñado anteriormente para Telefónica – en su calidad de operador de acceso en el modelo de acceso de red inteligente -, dado que, en principio y haciendo abstracción de posibles particularidades que pudieran surgir al analizar distintos conflictos de interconexión, no se aprecian justificaciones diferentes a las existentes en el supuesto de hecho objeto de la consulta planteada por Telefónica para que se produzca tal remisión de información.

VII.- RECIPROCIDAD EN LA ACREDITACIÓN SUFICIENTE.

También, en el ámbito del presente expediente Airtel solicita que se declare expresamente la reciprocidad a los otros operadores del mecanismo propuesto por Telefónica tanto en el modelo de acceso como en el modelo de terminación.

Así, frente al supuesto de hecho anteriormente desarrollado (llamada originada por un usuario servido por Telefónica y terminada en un número de inteligencia de red de otro operador), Airtel plantea que las conclusiones a las que se llegue por parte de esta Comisión respecto a la consulta planteada, resulten extensivas a otro supuesto de hecho diferente, esto es, que la llamada sea originada por un usuario servido en acceso por un operador distinto de Telefónica y que termine en un número de inteligencia de red de Telefónica.

En cuanto a lo que afecta al modelo de acceso de red inteligente, este supuesto de hecho del que parte Airtel no se encuentra regulado la Oferta de Interconexión de Referencia de Telefónica que, en cuanto a interconexión de red inteligente, fue aprobada por Resolución de esta Comisión de 17 de enero de 2002. Por tanto, en este tipo de conexiones telefónicas es Telefónica quien asume el riesgo y ventura de su comercialización y deberá retribuir las prestaciones de los otros operadores conforme a lo determinado en los Acuerdos Generales de Interconexión que tuvieran suscritos.

Por tanto, al igual que con el resto de las condiciones pactadas para las referidas llamadas, también respecto a la consideración de acreditación suficiente de impagos, los operadores deberán atenerse a lo que tuvieran pactado en sus respectivos Acuerdos Generales de Interconexión. No obstante, sí parece razonable que los operadores afectados sigan el criterio desarrollado en el epígrafe V de este informe, dado que, en principio y con carácter general, no se aprecian diferencias que justifiquen un trato diferenciado. En este sentido, los operadores remitirían a Telefónica en un primer momento determinada documentación (número de la factura, mes de emisión de la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

factura y fecha de vencimiento de la misma, fecha en la que Telefónica ha tenido conocimiento del impago, central de origen de la llamada//fecha, hora de comienzo y duración de la llamada, seis primeros dígitos del número llamante, número llamado, importe total impagado, información sobre el estado de la ejecución de las garantías constituidas, en su caso, por el abonado, estado de la tramitación de la facturación y cobro de la factura impagada, operador que presta el servicio de inteligencia de red, u otra que fomente la determinación y transparencia en el intercambio) que posteriormente se verá completada (acreditación de haber agotado los medios de aseguramiento existentes y acreditativa de impagos definitivos).

En cuanto a lo que afecta al denominado modelo de terminación de red inteligente, cabe remitirse a lo señalado en el anterior epígrafe (VI) respecto de Telefónica, entendiéndose por ello en principio y con carácter general que únicamente resulta aplicable reciprocidad para este modelo en cuanto al primer estadio de cesión de información, sin que por ello proceda la remisión de información por parte del operador de acceso a otros operadores, dado que esta entidad no puede plantear acción judicial alguna contra el cliente que ha impagado. Todo ello, sin perjuicio de la diligencia y no discriminación que debe concurrir en la actuación de Telefónica y la competencia de esta Comisión para conocer de los conflictos de interconexión que puedan surgir al respecto.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el Artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

José M^a Vázquez Quintana

José Giménez Cervantes