



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

D. LUIS BERMÚDEZ ODRIOZOLA, 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 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día de de 1999, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba la:

#### **CONTESTACIÓN A LA CONSULTA PLANTEADA POR MADRITEL EN RELACIÓN A LA DETERMINACIÓN DEL PLAZO PARA EL ALMACENAMIENTO Y TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

##### **I.- OBJETO DE LA CONTESTACION. CUESTIONES PLANTEADAS POR MADRITEL.**

El objeto de la presente contestación es el análisis de la consulta planteada por la entidad MADRITEL COMUNICACIONES, S.A. (en adelante, MADRITEL) en relación a la determinación del plazo que en la normativa vigente se establece para que los operadores de cable puedan conservar los datos de carácter personal de sus abonados en relación a determinados servicios de telecomunicaciones.

##### **II.- LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES.**

La aparición de nuevas redes y servicios de telecomunicaciones ha creado necesidades específicas en materia de protección de datos personales y de la intimidad de los usuarios. Por ello, la normativa más reciente en materia de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

telecomunicaciones ha incluido diversas normas relativas a la protección de los datos personales con el fin de evitar el acceso no autorizado a dichos datos y a las comunicaciones que se produzcan a través de las redes públicas de telecomunicaciones.

En su consulta, Madritel solicita de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, la Comisión), que se pronuncie sobre el *"plazo legalmente establecido durante el que los operadores de cable pueden almacenar y tratar los datos de carácter personal en relación con determinados servicios de telecomunicaciones"*. Se trata, pues, de una cuestión concreta relativa a la protección de datos personales que se contempla en diversas normas actualmente vigentes.

A continuación, se hará referencia a las normas que contemplan la materia objeto del presente informe, para terminar con un análisis más exhaustivo del artículo 65.2 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio por el que se aprueba el Reglamento del Servicio Universal, artículo cuya interpretación ha sido solicitada por Madritel en su escrito.

La Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos (en adelante, LORTAD), en su artículo 4, y dentro del Título II relativo a los principios de la protección de datos establece por una parte que *"los datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado no podrán usarse para finalidades distintas de aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos"* y, por otra, que *"los datos de carácter personal serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados y registrados"*.

Se trata de dos vértices de un solo principio básico en la protección de los datos de carácter personal, el de **vinculación al fin**, esto es, los datos de carácter personal únicamente han de ser utilizados para un determinado fin, y, una vez realizado dicho fin, será necesario cancelar los datos personales que fueron tratados.

Este principio básico en la protección de los datos de carácter personal requiere, como el resto de estos principios, del reconocimiento de unos derechos mediante el ejercicio de los cuales el titular de los datos puede obtener realmente la protección perseguida. En este sentido, el principio de vinculación al fin tiene su correlativo, entre otros, en el derecho de los afectados a la cancelación de los datos en el caso de que hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido registrados.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El derecho a la cancelación de los datos tiene, no obstante, una serie de excepciones.

Así, el artículo 15 de la LORTAD, relativo al derecho de rectificación y cancelación del afectado, establece en su apartado 4º que *“la cancelación no procederá cuando pudiese causar un perjuicio a intereses legítimos del afectado o de terceros o cuando existiese una obligación de conservar los datos”*. Señalándose, a continuación que *“los datos de carácter personal deberán ser conservados durante los plazos previstos en las disposiciones aplicables o en su caso, en las relaciones contractuales entre la persona o entidad responsable del fichero y el afectado”*.

La remisión de la LORTAD a *“los plazos previstos en las disposiciones aplicables”* debe entenderse a las distintas normas especiales que sean de aplicación a cada materia concreta.

En el caso que nos ocupa, las normas de telecomunicaciones, tal y como se analiza a continuación, aluden a unos plazos específicos durante los cuales los operadores podrán tratar y almacenar los datos de sus abonados. Durante dichos plazos, los operadores no estarán obligados a la cancelación de los datos almacenados de los abonados, pudiendo utilizarlos únicamente para las finalidades previstas en dichas normas.

La Directiva 97/66/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las telecomunicaciones (en adelante, la Directiva 97/66), contiene una norma específica en la materia. En sus Considerandos señala que los datos relativos a los abonados utilizados para el establecimiento de llamadas contienen información sobre la vida privada de las personas físicas y atañen a su derecho de respeto a la correspondencia, o afectan a los intereses legítimos de las personas jurídicas. Asimismo señala en dichos Considerandos que dichos datos sólo podrán almacenarse en la medida en que resulten necesarios para la prestación del servicio, para fines de facturación y para los pagos de interconexión.

Por ello, el artículo 6 de la Directiva 97/66 señala en el apartado primero que los datos de los abonados tratados para establecer comunicaciones y almacenados por el proveedor de una red o servicio público de telecomunicaciones, deberán destruirse o hacerse anónimos en cuanto termine la comunicación. No obstante, en su apartado segundo señala:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*"A los efectos de la facturación de los usuarios y de los pagos de las interconexiones, podrán ser tratados los datos indicados en el anexo<sup>1</sup>. Se autorizará este tratamiento únicamente hasta la expiración del plazo durante el cual pueda impugnarse legalmente la factura o exigirse el pago".*

La Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones establece en su artículo 50, bajo la rúbrica, "*Protección de los datos de carácter personal*":

*"Los operadores que presten servicios de telecomunicaciones al público o exploten redes de telecomunicaciones accesibles al público, deberán garantizar, en el ejercicio de su actividad, la protección de los datos de carácter personal, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal, en las normas dictadas en su desarrollo y en las normas reglamentarias de carácter técnico, cuya aprobación exija la normativa comunitaria en materia de protección de datos".*

Esta remisión a normas reglamentarias hecha por el legislador español determinó la necesidad de que se aprobara una norma de carácter reglamentario que recogiera los derechos y las obligaciones de los abonados y operadores de los servicios de telecomunicaciones en materia de protección de los datos de carácter personal de los primeros.

Por tal motivo, se dictó el Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el 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 del Servicio Universal), en cuyo Título V se incluyen diversas normas relativas a la protección de los datos personales en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de telecomunicaciones: protección de los datos personales sobre el tráfico y la facturación, protección de los datos personales en la facturación detallada, guías de servicios de telecomunicaciones disponibles al público y protección de los datos personales en los servicios avanzados de telefonía.

---

<sup>1</sup> En el anexo de la Directiva se enumeran los datos de carácter personal que podrán procesarse por los operadores a los efectos del artículo 6.2: número o la identificación de la estación del abonado, la dirección del abonado y el tipo de estación, el número total de unidades que deben facturarse durante el ejercicio contable, el número del abonado que recibe la llamada, el tipo, la hora de comienzo y la duración de las llamadas realizadas o el volumen de datos transmitido, la fecha de la llamada o del servicio y otros datos relativos a los pagos, tales como pago anticipado, pagos a plazos, desconexión y notificaciones de recibos pendientes.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

A los efectos de la consulta planteada por Madritel, es el artículo 65 del Reglamento del Servicio Universal, el que ha de ser analizado con detenimiento, cuestión que se aborda en el siguiente epígrafe del presente informe.

### III. EL MANTENIMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL POR LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES.

El artículo 65 del Reglamento del Servicio Universal, siguiendo las pautas sentadas por la Directiva 97/66, establece:

*“1.- Los operadores deberán destruir los datos de carácter personal sobre el tráfico relacionados con los usuarios y los abonados que hayan sido tratados y almacenados para establecer una comunicación, en cuanto termine la misma, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos siguientes.*

*2.- Podrán ser tratados por los operadores, exclusivamente con objeto de realizar la facturación y los pagos de las interconexiones, los datos a los que se refiere el apartado anterior que incluyan: (...).<sup>2</sup>*

*Estos datos podrán tratarse y almacenarse **únicamente por el plazo durante el cual pueda impugnarse la factura o exigirse el pago, de conformidad con la legislación aplicable.** Transcurrido dicho plazo, los operadores deberán destruir los datos de carácter personal, en los términos del apartado 1 de este artículo.”*

El establecimiento de un plazo específico durante el cual los operadores pueden almacenar los datos de carácter personal de sus abonados, únicamente se otorga para la facturación de los servicios prestados por el operador y a los efectos de realizar los pagos de las interconexiones, por ello, el siguiente apartado del artículo 65 señala que la utilización de dichos datos para la promoción comercial de los propios servicios de telecomunicaciones de los operadores, requerirá el previo consentimiento del afectado.

Asimismo, se establece la obligación de que el tratamiento de datos de tráfico y facturación deba realizarse por las personas que actúen bajos las órdenes del operador prestador del servicio o del explotador de la red que se ocupen de la gestión de la facturación o del tráfico, de las solicitudes de información de los clientes, de la detección de fraudes o de la promoción comercial de los propios

---

<sup>2</sup> Se enumeran los datos de carácter personal de forma similar a lo establecido en la Directiva 97/66.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

servicios del operador, limitándose dicho tratamiento, en todo caso, a lo necesario para realizar tales actividades.

Centrándonos en la consulta planteada por Madritel, y, sin perjuicio de lo que se señalará en el epígrafe siguiente respecto a la competencia de esta Comisión en la interpretación de la normativa sobre protección de datos en materia de servicios de telecomunicaciones, se procede a analizar cuál es, a juicio de esta Comisión, el plazo al que se refiere el artículo 65.2 del Reglamento del Servicio Universal, durante el cual los operadores podrían tratar y almacenar los datos de carácter personal de sus abonados. En dicho artículo se alude al plazo establecido en la legislación aplicable para la impugnación de la factura o para la exigencia del pago.

### 1.- Impugnación de la factura: Plazo de impugnación.

La única norma que hace mención a la disconformidad de los abonados con la facturación realizada por los operadores se contiene en el artículo 61 del Reglamento del Servicio Universal el cual regula el procedimiento de resolución de conflictos entre usuarios y operadores.

En dicho artículo, se establece que los usuarios podrán acudir a las oficinas comerciales de los operadores en el plazo de un mes desde el momento en que tengan conocimiento del hecho que motiva la reclamación. Si el abonado no obtuviera respuesta satisfactoria del operador en el plazo de un mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo, en los términos establecidos en la normativa específica de dichas Juntas. No obstante, si el operador o el usuario no se someten a la Junta Arbitral de Consumo correspondiente, el usuario podrá dirigirse a la Secretaría General de Comunicaciones, en el plazo de un mes desde la respuesta del operador o la finalización del plazo para responder. La resolución de la Secretaría General de Comunicaciones será recurrible ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Si se agotaran todos los plazos a los que se refiere el artículo 61 del Reglamento del Servicio Universal, habría de entenderse que el plazo para la impugnación de las facturas sería el de tres meses desde que se tenga conocimiento del hecho que causó la reclamación.

### 2.- Reclamación del pago. Plazo de prescripción.

En cuanto al plazo al que se refiere el artículo 65.2 del Reglamento del Servicio Universal relativo a la exigencia del pago, el artículo 1966 del Código Civil establece que *"por el transcurso de cinco años prescriben las acciones para reclamar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:*





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*3.- La de cualesquiera otros pagos que deban hacerse por años o en plazos más breves."*

Este precepto establece un plazo de prescripción de las acciones personales más breve que el normal para las acciones dirigidas a exigir el cumplimiento de determinadas obligaciones, siendo la característica principal del primero, su periodicidad. Esto es, la característica común de las obligaciones contempladas en el artículo 1966 del Código civil es que comportan prestaciones periódicas y períodos de ejecución de cada prestación de duración anual o inferior a la anual<sup>3</sup>. Consecuentemente, este plazo de prescripción de cinco años es el que resultaría aplicable para la reclamación del pago de los servicios de telecomunicaciones, pues se trata de obligaciones periódicas, de pago periódico.

Por tanto, no existiendo normativa de telecomunicaciones que establezca cuál es el plazo para exigir el pago de los servicios de telecomunicaciones, habría que acudir a las normas de derecho común, esto es, a las normas del Código Civil, ya que se trata de una relación entre particulares.

## IV. COMPETENCIA DE LA AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS

No obstante todo lo anterior, ha de señalarse que la norma cuya interpretación se solicita por Madritel, esto es, el artículo 65.2 del Reglamento del Servicio Universal, contiene una regulación que, aún encuadrada en el marco sectorial de una disposición sobre telecomunicaciones, regula un aspecto esencial de la protección de los datos de carácter personal.

Desde este punto de vista, deben tenerse en cuenta el conjunto de previsiones que sobre la protección de los datos de carácter personal se contienen en la normativa sectorial representada por la Ley Orgánica Reguladora del Tratamiento Automatizado de los datos de carácter personal y su normativa de desarrollo, de la que una parte sería el mencionado artículo 65.2.

---

<sup>3</sup> Esta interpretación ha sido la seguida por el Tribunal Supremo en numerosas sentencias (entre las que cabe citar las de 27 de noviembre de 1923, 16 de mayo de 1942, 17 de marzo de 1994 y 17 de marzo de 1998), señalando que "el plazo de prescripción quinquenal sólo es aplicable cuando se trata de exigir el pago de obligaciones de vencimiento periódico inferior a un año, pero no a las obligaciones únicas en las que el pago se haya pactado por plazos, para las que rige la norma general del artículo 1964 del CC."



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En este sentido y para una mejor delimitación de las obligaciones y derechos resultantes de esa normativa, sería conveniente la consulta a la Agencia de Protección de Datos, organismo competente en España para interpretar cuantos aspectos controvertidos se puedan derivar de dicha normativa de protección de datos.

### V. CONCLUSIONES.

**PRIMERA.-** El Reglamento del Servicio Universal permite que los operadores puedan tratar y almacenar los datos de carácter personal de sus abonados *"únicamente por el plazo durante el cual pueda impugnarse la factura o exigirse el pago, de conformidad con la legislación aplicable"*.

**SEGUNDA.-** Las normas en materia de telecomunicaciones establecen, como plazo para la impugnación de las facturas, el de tres meses desde que se tenga conocimiento de la causa que motivó la reclamación. Por otro lado, de acuerdo con las normas de derecho común, el plazo para exigir el pago es el de cinco años, por lo que sería este último plazo años aquel durante el cual los operadores podrían tratar y almacenar los datos de carácter personal de sus abonados.

**TERCERA.-** No obstante lo anterior, la materia sobre la que recae la normativa de referencia afecta al almacenamiento y destrucción de los datos de carácter personal contenidos en las facturas telefónicas, cuya protección no correspondería a las autoridades de regulación en materia de telecomunicaciones, sino a la Agencia de Protección de Datos, por lo que sería conveniente formular la pertinente consulta a dicho organismo.





## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

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<sup>a</sup> Vázquez Quintana

Luis Bermúdez Odriozola