N/REF: 210487/2018

La consulta plantea si resulta conforme a las normas de protección de datos la comunicación por parte de la Comisión al **Ayuntamiento solicitante**, de los datos de los abonados al servicio telefónico para la prestación del servicio sobre números de abonado en el marco de la atención de las llamadas de **emergencia**.

I

Con carácter general, la comunicación planteada supondrá una comunicación de datos de carácter personal, que deberá fundarse en alguna de las bases jurídicas establecidas en el artículo 6.1 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos)

Sobre el cumplimiento de la obligación legal de permitir la prestación del servicio de directorio telefónico en condiciones de competencia efectiva y la específica cesión de datos que la misma conlleva, ya se expresó por la Agencia Española de Protección de Datos el criterio de que la misma encontraba tal habilitación legal en la ya derogada Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones. Así consta en el informe emitido por el Gabinete Jurídico de esta Agencia con fecha 6 de marzo de 2001, habiéndose igualmente emitido informe de fecha 23 de julio de 2002 en relación con el procedimiento para proporcionar tal información por la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones a tenor de lo dispuesto en la Orden del Ministerio de Ciencia y Tecnología, de 26 de marzo de 2002, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

En particular, el primero de los informes a los que se acaba de hacer referencia concluía que existía una norma con rango suficiente que habilitaba la mencionada cesión, tomando en consideración lo establecido en los artículos 11.2, 37.1 b) y 54.3 de la derogada Ley General de Telecomunicaciones.

En definitiva, con carácter general, de lo dispuesto en el citado informe se desprende que la comunicación de los datos a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia encuentra su fundamento en la obligación legal de garantía de la libre competencia en el mercado, el interés legítimo de las entidades que pretendan prestar el servicio de guía telefónica sobre números de abonado o de información sobre números de abonado en poder prestar dicho servicio en condiciones de libre competencia.

II

Sin embargo, **para el supuesto que nos ocupa**, la necesaria protección de **intereses vitales del interesado o de otra persona física** se constituye en la base legítima para la cesión de los datos con información de carácter personal. Por ello, las sucesivas comunicaciones se ampararían, en el régimen vigente desde 25 de mayo de 2018, en el apartado **d)** del **artículo 6.1** del Reglamento General de Protección de Datos.

Este mismo razonamiento puede considerarse aplicable al marco establecido en la **vigente Ley 9/2014**, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones -LGT-. Así, el artículo 25.1 c) de la propia LGT, dentro de la regulación del servicio universal, recuerda que:

"Bajo el mencionado concepto de servicio universal se deberá garantizar, en los términos y condiciones que mediante real decreto se determinen por el Gobierno (...) Se ponga a disposición de los abonados al servicio telefónico disponible al público una guía general de números de abonados, ya sea impresa o electrónica, o ambas, que se actualice, como mínimo, una vez al año. Mediante real decreto se determinarán los colectivos de abonados que pueden solicitar que se le entregue la guía impresa. Asimismo, que se ponga a disposición de todos los usuarios finales de dicho servicio, incluidos los usuarios de teléfonos públicos de pago, al menos un servicio de información general sobre números de abonados", añadiendo que "Todos los abonados al servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a figurar en la mencionada guía general, sin perjuicio, en todo caso, del respeto a las normas que regulen la protección de los datos personales y el derecho a la intimidad".

La garantía del derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal aparece expresamente reconocida entre los objetivos y principios de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, al establecer dentro de los mismos el artículo 3 j):

> "Defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas en condiciones adecuadas de elección, precio y buena calidad, promoviendo la capacidad de los usuarios finales para acceder y distribuir la información o utilizar las aplicaciones y los servicios de su elección, en particular a

través de un acceso abierto a Internet. En la prestación de estos servicios deben salvaguardarse los imperativos constitucionales de no discriminación, de respeto a los derechos al honor y a la intimidad, la protección a la juventud y a la infancia, la protección de los datos personales y el secreto en las comunicaciones".

En lo referente a la regulación de los directorios telefónicos, el artículo 49.1 de la LGT establece que:

"La elaboración y comercialización de las guías de abonados a los servicios de comunicaciones electrónicas y la prestación de los servicios de información sobre ellos se realizará en régimen de libre competencia".

Asimismo, el artículo 48.3 establece que:

"Respecto a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las guías de abonados, los usuarios finales de los servicios de comunicaciones electrónicas tendrán los siguientes derechos: a) A figurar en las guías de abonados. b) A ser informados gratuitamente de la inclusión de sus datos en las guías, así como de la finalidad de las mismas, con carácter previo a dicha inclusión. c) A no figurar en las guías o a solicitar la omisión de algunos de sus datos, en la medida en que tales datos sean pertinentes para la finalidad de la guía que haya estipulado su proveedor".

En cuanto al deber de suministro de la información para la prestación en libre competencia de los servicios de edición de directorios telefónicos o realización de consultas telefónicas, añade el propio artículo 49.1 de la Ley 9/2014 que:

"A tal efecto, las empresas que asignen números de teléfono a los abonados habrán de dar curso a todas las solicitudes razonables de suministro de información pertinente para la prestación de los servicios de información sobre números de abonados y guías accesibles al público, en un formato aprobado y en unas condiciones equitativas, objetivas, orientadas en función de los costes y no discriminatorias, estando sometido el suministro de la citada información y su posterior utilización a la normativa en materia de protección de datos vigente en cada momento".

Por este motivo, cabe concluir, como ya se hacía en los informes de esta Agencia anteriormente citados que, *"En consecuencia, el legislador viene a concretar expresamente, en una norma con rango de Ley, la posibilidad de que, en un desarrollo reglamentario posterior, se exija a los operadores la*

aportación de los datos necesarios para dar pleno cumplimiento a los derechos/deberes que él mismo consagra en la propia Ley.

III

Asimismo, para un adecuado análisis de la cuestión concreta relativa a la cesión del directorio de números de abonados para la prestación **de servicios de emergencia**, resulta necesario analizar la legislación aplicable con carácter general a los servicios de emergencia.

La materia que nos ocupa aparece presidida, en lo que a la legislación estatal se refiere, por la **Ley 17/2015**, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil, que señala en su artículo 1.1 que *"La protección civil, como instrumento de la política de seguridad pública, es el servicio público que protege a las personas y bienes garantizando una respuesta adecuada ante los distintos tipos de emergencias y catástrofes originadas por causas naturales o derivadas de la acción humana, sea ésta accidental o intencionada."*

El artículo 7 bis) se refiere al deber público de todos los ciudadanos de colaborar en la protección civil, disponiendo que:

> "1. Los ciudadanos y las personas jurídicas están sujetos al deber de colaborar, personal o materialmente, en la protección civil, en caso de requerimiento de la autoridad competente de acuerdo con lo establecido en el artículo 30.4 de la Constitución y en los términos de esta ley.
>
> 2. En los casos de emergencia, cualquier persona, a partir de la mayoría de edad, estará obligada a la realización de las prestaciones personales que exijan las autoridades competentes en materia de protección civil, sin derecho a indemnización por esta causa, y al cumplimiento de las órdenes e instrucciones, generales o particulares, que aquellas establezcan."

A su vez, el apartado 8 de dicho precepto indica que *"Los medios de comunicación están obligados a colaborar de manera gratuita con las autoridades en la difusión de las informaciones preventivas y operativas ante los riesgos y emergencias en la forma que aquéllas les indiquen y en los términos que se establezcan en los correspondientes planes de protección civil."*

La legislación estatal en este punto aparece completada por Real Decreto 903/1997, de 16 de junio que regula el acceso mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112.

Dicho Real Decreto 903/1997 instituye el número telefónico 112, según su artículo 2, como aquel que "*podrá utilizarse por los ciudadanos para requerir, en casos de urgente necesidad, la asistencia de los servicios públicos competentes en materia de atención de urgencias sanitarias, de extinción de incendios y salvamento, de seguridad ciudadana y, por la posible necesidad de coordinar los anteriores, de protección civil, cualquiera que sea la Administración pública de la que dependan".*

Es decir, como un mecanismo para requerir la asistencia de los servicios de emergencias correspondientes, pero no determina que dicho servicio 112 sea competente para responder a las emergencias, sino que redireccionará la solicitud de actuación a los servicios que en cada caso sean competentes. El art. 2.2 establece: "*Para garantizar la respuesta y atención adecuadas de las llamadas que se produzcan y asegurar una actuación rápida, ordenada y eficaz de los mencionados servicios, en el ámbito de las funciones y competencias que a cada uno le correspondan, las entidades prestatarias del servicio de atención de llamadas de urgencia 112 adoptarán las medidas necesarias en relación con los servicios de urgencia de su dependencia y establecerán los acuerdos o convenios de colaboración que sean precisos cuando tales servicios no sean de su titularidad".*

Además, en lo que a la identificación de la línea llamante afecta, el artículo 3.3 preceptúa:

> "(…) Asimismo, dichos operadores facilitarán la identificación automática de la línea o zona geográfica desde donde se efectúen las llamadas al número telefónico 112, dentro de las posibilidades técnicas de la red y de acuerdo con la regulación que sobre las facilidades de presentación y limitación de la línea llamante se establezcan en la normativa nacional y comunitaria pare salvaguardar la seguridad nacional, la defensa, la seguridad pública y la prevención, investigación y persecución de delitos, la seguridad de la vida humana o razones de interés público.

> En todo caso, lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las medidas que se adopten para garantizar el secreto de las comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18.3 de la Constitución, y la protección de los datos personales, 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, y en sus normas de desarrollo y disposiciones complementarias".

Tratándose de la Comunidad Autónoma de Andalucía, la Ley 2/2002 de 11 de noviembre de Gestión de Emergencias en Andalucía entiende por tal, en su art. 1.1 el "*conjunto de acciones de las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, dirigidas a la protección de la vida e integridad de las personas y los bienes, en situaciones de grave riesgo colectivo, catástrofes y calamidades públicas, así como en aquellas otras situaciones no catastróficas que requieran actuaciones de carácter multisectorial y la adopción de especiales medidas de coordinación de los servicios operativos".* El art. 4.2 de dicha norma señala que *"Los ciudadanos tienen derecho a recibir información relativa a los riesgos que puedan afectarles, las consecuencias de los mismos que sean previsibles y las medidas de autoprotección y conductas a seguir, en el marco de lo dispuesto en los planes de emergencia".*

Asimismo, el art. 5.1 de la Ley andaluza señala que *"En situaciones de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública, los ciudadanos mayores de edad y las personas jurídicas, públicas o privadas, tienen el deber de colaborar en las tareas de protección civil conforme a las instrucciones de las autoridades competentes, adoptadas en los términos establecidos en la normativa de aplicación y, específicamente, en los correspondientes planes de emergencia"*.

Además, este artículo 5 en sus apartados 3 y 4 se refiere a la obligación específica de colaboración por parte de los medios de comunicación social y la posibilidad de requerir la colaboración específica de los ciudadanos, en los siguientes términos:

> "3. Los medios de comunicación social, de titularidad pública o privada, en el marco de un deber general de colaboración con las autoridades de protección civil en las situaciones de emergencia reguladas por esta Ley, deben transmitir la información, avisos e instrucciones para la población

facilitados por aquéllas, de forma prioritaria y gratuita, e indicando la autoridad de procedencia.

4. Ante situaciones de emergencia reguladas en el artículo 30 de la presente Ley, así como para la realización de simulacros, la Administración Pública competente podrá requerir la colaboración de los ciudadanos, siempre de forma justificada y respetando el principio de proporcionalidad".

En materia de intervención, el art. 16 señala que *"Ante una situación de grave riesgo o emergencia se procederá, en su caso, a la activación del correspondiente plan de emergencia por la Autoridad competente prevista en el mismo. Si la evolución de la emergencia aconsejara la activación de un plan de emergencia de ámbito superior, se procederá a ello conforme los procedimientos establecidos en el Plan Territorial de Emergencia de Andalucía y en los respectivos planes. La desactivación se llevará a cabo conforme al procedimiento establecido en el propio plan"*.

El art. 23 se refiere al Centro de Coordinación de Emergencias de Andalucía, previendo como funciones del mismo:

"a) Recepción de informaciones predictivas y avisos de emergencias.

b) Coordinación, en situaciones de emergencia, de los medios y recursos de la Administración de la Junta de Andalucía, y de éstos con los dependientes de otras Administraciones Públicas y entidades públicas o privadas.

c) Actuación como centro de coordinación operativo conforme lo establecido en el Plan Territorial de Emergencia de Andalucía.

d) Apoyo a los centros de coordinación operativa locales.

e) Aquellas otras que le atribuya la normativa vigente".

En cuanto al **Servicio de Emergencias 112**, el artículo 34 de la norma estudiada señala:

"1. La Administración de la Junta de Andalucía establecerá, desde una perspectiva integradora, un sistema destinado a ofrecer a los ciudadanos y entidades públicas y privadas el acceso rápido, sencillo y eficaz a los servicios públicos de urgencias y emergencias.

2. Para ello se desarrollará, en el ámbito territorial de Andalucía, un sistema de coordinación integrada de las demandas de urgencias y emergencias realizadas por ciudadanos y entidades públicas y privadas que, a través del teléfono único europeo 112 u otro que la normativa europea pueda establecer, permita solicitar la asistencia de los servicios públicos en materia de asistencia sanitaria de urgencia, de extinción de incendios y salvamento, de seguridad ciudadana y protección civil, cualquiera que sea la Administración Pública o entidad de la que dependan. En este sentido, el sistema no comprende la prestación material de la asistencia requerida.

3. El Sistema de Coordinación Integrada de Urgencias y Emergencias será compatible, en su caso, con otros servicios existentes en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía para la atención de llamadas de urgencia de los ciudadanos.

4. Corresponde al titular de la Consejería competente en materia de protección civil la ordenación y superior dirección del Sistema de Coordinación Integrada de Urgencias y Emergencias".

IV

Centrado así el objeto del debate, tal y como se adelantó anteriormente, se desprende que la comunicación de los datos a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia al **Ayuntamiento solicitante** para la mejor prestación del servicio de emergencias 112, encuentra su fundamento en la necesaria protección de **intereses vitales** del interesado o de otra persona física.

A su vez, las sucesivas comunicaciones se ampararían, en el régimen vigente desde 25 de mayo de 2018, en el apartado d) del artículo 6.1 del Reglamento General de Protección de Datos.

En conclusión, tal y como se ha expuesto anteriormente, la cesión de Base de Datos de Abonados Telefónicos al Servicio de Emergencias 112 está claramente instrumentada como consecuencia de la obligación, impuesta por la ley, de que dicho servicio identifique la llamada entrante, con determinados datos que se especifican en el Apartado Decimoquinto 2) de la Orden CTE/711/2002, para la atención del servicio de llamada de urgencia.

Así literalmente tanto dicha Orden como la restante normativa citada, especifica que la comunicación de los datos en cuestión es "*para una efectiva prestación de los servicios de atención de llamadas de urgencia".* Tal y como literalmente se expone, tanto en los informes de esta Agencia sobre la cuestión citados en la consulta, como por la normativa, la cesión se ampara en un interés vital del interesado. Es decir, el interés vital del interesado se contempla en la cesión de datos de los abonados de los directorios telefónicos como causa legitimadora, de conformidad con las previsiones legales al respecto.

En definitiva, entendemos que la **cesión** de la Base de Datos de Abonados Telefónicos por la CNMC a los Servicios de Emergencias 112 del Ayuntamiento solicitante para prestar el servicio de información telefónica para la atención de emergencias -112-, resulta **conforme** con la normativa de protección de datos.

V

Por otra parte, el apartado Sexto de la **Circular 1/2013**, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre el procedimiento de suministro y recepción de los datos de los abonados, establece las condiciones aplicables a las entidades habilitadas sobre el suministro de los datos de los abonados, enumerando en su punto 1 las siguientes:

a. La información solicitada será tratada única y exclusivamente para la prestación del servicio y/o para la finalidad para la que fue entregada.

b. Los datos de los abonados que hayan sido suministrados serán actualizados conforme a lo dispuesto en la presente Circular.

c. Los servicios prestados por las entidades con derecho a obtener la información de los abonados deberán iniciarse en el plazo máximo de seis meses desde la resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones otorgando el suministro, y se prestarán con las características, el contenido y en las condiciones previstas en la normativa específica que los regula.

d. Se garantizará el respeto a la legislación vigente en materia de protección de datos y, en particular, al derecho de información contenido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo, cuya salvaguardia corresponde a la Agencia Española de Protección de Datos.

Añade el punto 2 que "el incumplimiento de cualquiera de las condiciones exigibles a las entidades habilitadas comportará la revocación del suministro de los datos de los abonados a esa entidad, mediante resolución

motivada de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y previo informe de la Agencia Española de Protección de Datos".

Pues bien, estas condiciones son incorporadas a la propuesta remitida a esta Agencia por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, enumerándose y detallándose las mismas en el apartado QUINTO del Informe de 5 de diciembre de 2018, en el que se contiene su PROPUESTA.

De este modo, la utilización de los datos para una finalidad distinta de la "exclusivamente" prevista por el Ordenamiento podrá dar lugar al inicio de las correspondientes actuaciones por parte de la Agencia Española de Protección de Datos.

Finalmente, se considera adecuada la referencia efectuada por el informe adjunto a la consulta al hecho de que la entidad prestataria del servicio "garantizará el respeto a la legislación vigente en materia de protección de datos conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos de carácter personal y a la libre circulación de estos datos (…), así como a lo establecido en la restante normativa vigente en materia de protección de datos (…), cuya salvaguardia corresponde a la Agencia Española de Protección de Datos".