



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

IGNACIO REDONDO ANDREU, 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 11/08 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 18 de marzo de 2008, se ha adoptado el siguiente

### ACUERDO

Por el que se aprueba la:

**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE DA CONTESTACIÓN A LA CONSULTA FORMULADA POR TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A. EN RELACIÓN CON LA INTERPRETACIÓN DEL CAMPO QUE CONTIENE LA INFORMACIÓN DE BAJAS DE ABONADO EN LAS ACTUALIZACIONES QUINCENALES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE DATOS DE ABONADO. (RO 2007/718).**

#### I. ANTECEDENTES.

**Único.-** Con fecha 20 de febrero de 2007, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TME) en el que indica que entre la entidad prestadora del servicio de emergencias 112 del Gobierno de la Rioja (en adelante, 112 LA RIOJA) y TME existe una disparidad de criterio relativa a la interpretación de la Circular 2/2003, de 26 de septiembre, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre el procedimiento de suministro de datos de los abonados para la prestación de servicios de directorio en competencia (en adelante, Circular 2/2003). En particular, TME solicita a esta Comisión la interpretación de que información debe constar en los ficheros de actualizaciones de los números dados de baja en relación con el campo 28



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ABTELF1<sup>1</sup>, el cual identifica los números asociados a una determinada dirección de abonado.

TME manifiesta, en su escrito, lo que a continuación se detalla:

*“Por otra parte, TME quiere poner de manifiesto que, no habiendo recibido del resto de entidades prestadoras de servicios de emergencias ninguna incidencia sobre el formato de los ficheros de datos de abonados que aporta a través de la aplicación SGDA, resulta desproporcionado en recursos de gestión afrontar los desarrollos necesarios en los sistemas de extracción de datos al objeto de modificar el formato de los archivos.*

*Por ello, TME solicita de esa Comisión una interpretación de la Circular 2/2003 en cuanto a la información de los ficheros de actualizaciones de los números de baja al objeto de resolver de forma definitiva la incidencia abierta por el Gobierno de la Rioja.*

*Por último, y en el caso de que esa Comisión considere necesario la modificación del formato de los archivos de actualizaciones, TME solicita un plazo de cuatro ciclos a contar desde el siguiente de la fecha de resolución de esta consulta según el calendario de cargas publicado en la web de la aplicación SGDA, al objeto de adaptar sus sistemas al nuevo formato que sea requerido.”*

## II. HABILITACIÓN COMPETENCIAL.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene por objeto “el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos”. Para el cumplimiento de este objeto, la Ley atribuye a esta Comisión determinadas funciones, además de cualesquiera otras que legal o reglamentariamente se le atribuyan o le encomienden el Gobierno o el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

---

<sup>1</sup> El campo ABTELF1 aparece definido en el Anexo 1 de la Circular 2/2003 como aquel que: “Identifica todos los números de teléfonos asociados a una determinada dirección de abonado. En el caso de números consecutivos sólo se indicará el primer y último número del rango de numeración y en el caso de números no consecutivos se deberán indicar uno a uno dichos números. Por tanto, en este campo aparecerán uno detrás de otro, todos los rangos de números asociados y todos los números individuales. Cada rango quedará identificado por el primer y el último número del rango separados por “;” y los rangos o números individuales se separarán entre ellos por el signo “+”. Como ejemplo de este formato del campo ABTELF1, dos rangos de números más un número individual podrían aparecer del siguiente modo:

#913463000;913463999+917554000;917554999+913224332#”.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Concretamente, el artículo 29.2, letra a), del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre (en adelante Reglamento de la Comisión), establece que es función de esta Comisión “*la resolución de 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, y conforme a lo señalado por esta Comisión en distintos acuerdos contestando consultas que le han sido planteadas, ha de entenderse que las consultas a las que se refiere el artículo 29.2 a) del Reglamento de la Comisión pueden referirse a los siguientes ámbitos:

- Las normas que han de ser aplicadas por la Comisión,
- Los actos y disposiciones dictados por la Comisión, y
- Las situaciones y relaciones jurídicas sobre las cuales ha de ejercer sus competencias la Comisión.

La consulta planteada por TME se refiere a determinados aspectos relativos al Sistema de Gestión de Datos de Abonado, que viene recogido en la normativa sectorial aplicable sobre la materia, esto es, en la Circular 2/2003.

Se formula, por tanto, al amparo del artículo 29.2 del Reglamento de la Comisión, por tratarse, la Circular 2/2003, de una disposición aprobada por esta Comisión y cuya aplicación, por tanto, corresponde a la misma conforme a las competencias que le son atribuidas por las leyes.

### III. SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA EL SUMINISTRO DE LOS DATOS.

El apartado 14 de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establece las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado dispone que los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público facilitarán a esta Comisión, en los plazos y en el soporte informático que ésta acuerde, al menos con una periodicidad mensual, los datos de los abonados señalados en el citado apartado.

A su vez, según el apartado 15 de la citada Orden, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones deberá facilitar, previa petición, la información sobre los datos de los abonados mencionados en su apartado 3 a determinadas entidades, debiendo garantizarse, en todo momento, el derecho de los abonados de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público de oponerse a que sus datos personales figuren en la guía o en servicios de consulta, se utilicen con fines de venta directa, o que se omita total o parcialmente su dirección u otros datos personales.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Es decir, esta Comisión deberá facilitar, previa petición, la información sobre los datos de los abonados a las siguientes entidades:

- a. A las entidades que hayan notificado el inicio de actividades para la prestación del servicio de consulta.
- b. A las entidades que elaboren guías telefónicas que incluyan al menos los datos contenidos en la guía comprendida en el ámbito del servicio universal.
- c. A las entidades que presten servicios de llamadas de urgencia vía el 112 y otros que determine la SETSI. (Vid. también la Orden Ministerial de 14 de octubre de 1999).

Se configura, así pues, un mecanismo de recepción y suministro de datos en cuyo centro figura esta Comisión como intermediaria en el intercambio. De un lado, se encuentran los sujetos obligados a facilitar a la Comisión la información de referencia y, de otro, los sujetos con derechos a obtener la información de la CMT.

Con fecha 15 de octubre de 2003 se publicó en el Boletín Oficial del Estado (núm. 247) la Circular 2/2003, que tiene por objeto el establecimiento y gestión del Sistema de Gestión de Datos de los Abonados (en adelante, SGDA), que permite la recepción y suministro de los datos de los abonados de forma automatizada y flexible. Asimismo, dicha Circular establece las condiciones que se aplican al suministro de los datos las cuales se recogen sucintamente a continuación.

Con carácter previo a su conexión al SGDA, todos los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público, a los que se refiere el apartado segundo de la Circular 2/2003, deberán ser inscritos en la Base de Datos de Operadores Suministradores de los Datos de los Abonados. En dicha Base de Datos de Operadores Suministradores se inscribirán los datos recogidos en el Anexo II de la Circular 2/2003.

Estos operadores deberán suministrar a esta Comisión mediante su conexión vía electrónica al SGDA, los ficheros actualizados de los datos de sus abonados de acuerdo con las especificaciones definidas en el Anexo de la presente Resolución y según el procedimiento técnico previsto en el Anexo IV de la Circular 2/2003.

Dicho procedimiento se basa en un sistema de archivos de diferencias que distingue entre la información general que debe ser suministrada con carácter semestral, y las actualizaciones periódicas enviadas quincenalmente.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Los ficheros a suministrar se clasificarán según el tipo de información a entregar. En concreto:

- 1) Para los servicios de guías telefónicas de ámbito nacional y/o como mínimo provincial: un fichero por cada provincia, que contenga los datos de todos los abonados al servicio telefónico disponible al público de dicho ámbito territorial y los datos de los abonados del servicio telefónico móvil y de los servicios de red inteligente que hayan manifestado expresamente su deseo de figurar en las guías. Estos datos son: a) nombre, apellido o razón social; b) número(s) de abonado(s); c) dirección postal del domicilio, excepto piso, letra y escalera; d) terminal específico que desee declarar, en su caso y e) nombre del operador que facilite el acceso a la red. Se incluirán asimismo, otros datos de los abonados siempre que éstos hayan dado su consentimiento inequívoco para que figuren en las guías.

Deberá identificarse cuándo un abonado no desea que sus datos se utilicen para fines de venta directa. Se deberá eliminar del fichero los datos de los abonados que hayan manifestado su deseo de no figurar en las guías. Asimismo, se deberá eliminar total o parcialmente el dato del domicilio y otros datos personales cuando así lo haya solicitado el abonado.

- 2) Para servicios de consulta telefónica sobre números de abonados: Un fichero que contenga los datos de todos los abonados al servicio telefónico disponible al público en todo el ámbito nacional que no hayan ejercitado su derecho de no figurar y los datos de los abonados del servicio telefónico móvil y los servicios de red inteligente que hayan manifestado expresamente su deseo de figurar en los servicios de consulta. En concreto, estos datos: a) nombre, apellido, o razón social; b) número(s) de abonado(s); c) dirección postal del domicilio, exceptuando piso, letra y escalera; d) terminal específico que desee declarar, en su caso y e) nombre del operador que facilite el acceso a la red. Se incluirán, asimismo, otros datos de los abonados siempre que éstos hayan dado su consentimiento inequívoco.

Deberá identificarse cuándo un abonado no desea que sus datos se utilicen para fines de venta directa. Se deberá eliminar del fichero los datos de los abonados que hayan manifestado su deseo de no figurar en los servicios de consulta. Asimismo, se deberá eliminar total o parcialmente el dato del domicilio u otros datos personales cuando así lo haya solicitado el abonado.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- 3) Para servicios de emergencia: Un fichero por cada provincia que contenga los datos de todos los abonados al servicio telefónico disponible al público (nombre, apellidos, o razón social; número(s) de abonado(s); dirección postal del domicilio, con expresa mención del piso, letra y escalera; terminal específico que desee declarar, en su caso), independientemente de que se haya ejercido el derecho a no figurar, así como, los datos de los abonados al servicio telefónico móvil y a los servicios de red inteligente.

Por su parte, las entidades autorizadas por esta Comisión para obtener los ficheros que contengan los datos de los abonados deberán ser incluidas en la Base de Datos de Entidades Receptoras de los Datos de los Abonados con carácter previo al suministro de datos. En dicha Bases de Datos de Entidades Receptoras de los Datos de los Abonados se inscribirán los datos recogidos en el Anexo III de la Circular 2/2003. Una vez incluidas, estas entidades podrán acceder vía electrónica al SGDA, descargando la información actualizada con la periodicidad indicada en la Circular 2/2003, según la clasificación de ficheros mencionada, y de acuerdo con el procedimiento técnico previsto en el Anexo IV de la citada Circular.

El suministro de los datos de abonados a las entidades autorizadas obligará a la aceptación de las siguientes condiciones:

1. La información solicitada será tratada única y exclusivamente para la prestación del servicio para el que fue entregada.
2. Los datos de los abonados que hayan sido suministrados serán actualizados conforme a lo dispuesto en la Circular 2/2003.
3. Los servicios de guías telefónicas, de consulta telefónica sobre números de abonado y de llamadas de urgencia se prestarán con las características, el contenido y en las condiciones previstas en la normativa específica que los regula.
4. 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 de Protección de Datos.

#### **IV. CONTESTACIÓN A LA CONSULTA FORMULADA POR TME.**

El artículo sexto número uno de la Circular 2/2003, en su párrafo tercero, indica textualmente:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*“Los operadores obligados a suministrar esta información deberán generar dos categorías de archivos. De un lado, los denominados archivos de Totales, que deberán contener los datos de todos los abonados de un operador, a que se refiere el apartado quinto de la presente instrucción, clasificados en función del tipo de información a suministrar (servicio de guías, servicios de consulta o servicios de emergencia) y que únicamente se cargarán en el sistema cada seis meses, a partir de la fecha en que tenga lugar la primera entrega. Se dispondrá de cinco días para completar este suministro o carga de archivos de Totales. De otro lado, los archivos de Actualizaciones, clasificados según el mismo criterio, que incluirán los datos de los abonados nuevos y la modificación de los datos de los abonados antiguos. Además, se eliminarán en estas actualizaciones los datos correspondientes a aquellos abonados que hayan ejercido su derecho de exclusión de los repertorios telefónicos o servicios de consulta o se hayan dado de baja en el servicio.”*

Por tanto, los archivos de Actualizaciones, se constituyen en archivos de diferencias<sup>2</sup>, almacenados en el SGDA a fin de recoger los cambios producidos (entendidos en sentido amplio) que, unidos al archivo de Totales cargado al inicio del periodo, permiten reconstruir el estado de la base de abonados de un operador en un instante determinado. Por ello, deben facilitar tanto la incorporación de datos de nuevos abonados, como la modificación o baja de los ya existentes.

Con este fin, el formato del archivo de actualizaciones incorpora un marcador que permite conocer si un registro (es decir, una pareja de abonado/dirección física postal con uno o más números de abonado asociados) es nuevo, ha sido modificado o ha causado baja. Este marcador es el campo CONMODIF<sup>3</sup>, que admite los valores siguientes:

0 - no modificado

1 - modificado o nuevo

2 - exclusión o baja

En relación a la cuestión planteada por TME, nos hemos de referir únicamente a los valores 1 y 2 correspondientes a modificación o baja de un abonado, respectivamente.

---

<sup>2</sup> El procedimiento para el suministro de los datos se basa en un sistema de archivos de diferencias que distingue entre la información general que debe suministrada con carácter semestral y las actualizaciones periódicas enviadas quincenalmente.

<sup>3</sup> Este campo viene definido en el anexo de la Circular como aquel que [...] indicará si el registro se ha modificado con relación al anterior envío. Este campo deberá por tanto señalar los registros que hayan sufrido alguna modificación o que sean nuevos. Tomará los valores:

0 - si no ha sufrido cambio.

1 - si se ha modificado o es nuevo.

2 - si ha ejercitado su derecho de exclusión o ha causado baja



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

TME indica en su consulta que en caso de baja parcial de un abonado (es decir, cuando éste renuncia sólo a una parte de los números contratados) se informa de que se ha producido una modificación (CONMODIF= 1), por lo que el registro contiene el resto de líneas que el abonado mantiene contratadas. Esta Comisión considera que tal interpretación respeta y es acorde a lo establecido en la Circular 2/2003.

De igual modo, TME manifiesta que cuando un cliente da de baja todas sus líneas, se envía un registro de baja (CONMODIF = 2), no incluyendo en este caso los números de las líneas que se dan de baja, aportando tan sólo la identificación del abonado.

Este último punto es el que ha causado discrepancias con algún receptor de los datos, como es el caso del servicio de emergencias 112 del Gobierno de la Rioja.

Así, 112 LA RIOJA ha manifestado a TME sus dificultades en la consolidación de los datos en sus sistemas a causa de esta omisión de los números concretos a dar de baja. TME, por su parte, plantea el coste en tiempo y esfuerzo económico que le supondría la adaptación de sus sistemas para incluir tales datos.

A juicio de esta Comisión, la inclusión de los datos en caso de baja se hace correctamente por TME. En efecto, cuando se produce una baja parcial de un abonado, es decir, una modificación (CONMODIF = 1) los operadores sólo notifican aquellos números que se mantienen dentro de un registro de modificación y como consecuencia en el campo ABTELF1 aparecen únicamente los números que se mantienen. En coherencia con ello, en el escenario de baja total (CONMODIF = 2) los números dados de baja, aunque sean todos, tampoco aparecen dando como resultado que el campo ABTELF1 no tiene ningún dato.

En cualquier caso, cabe señalar que aunque no sea objeto de esta consulta la situación descrita por 112 LA RIOJA puede solventarse si conserva en sus sistemas el binomio operador-abonado, es decir, si 112 LA RIOJA tuviera en su sistema de recepción de datos la posibilidad de diferenciar el operador al que pertenece cada número/s de abonado sería factible eliminar todos los números que un abonado mantenía con un operador, aunque éste conserve otros números contratados con otros operadores. Esto, no obstante, puede conllevar alguna modificación de los sistemas de 112 LA RIOJA.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por todo lo anterior, es necesario concluir que la manera de actuar de TME cuando un cliente procede a dar de baja todas sus líneas es conforme a la Circular 2/2003 sobre el Procedimiento de suministro de datos de los abonados para la prestación de servicios de directorio en competencia.

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 en el artículo 23.2 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior aprobado por Resolución del Consejo de la Comisión de fecha 20 de diciembre de 2007 (B.O.E. de 31 de enero de 2008), con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

Reinaldo Rodríguez Illera

Ignacio Redondo Andreu