



## 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 45/02 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 19 de diciembre de 2002, se ha adoptado el siguiente

### ACUERDO

por el que se aprueba la

**RESOLUCIÓN RELATIVA A LA SOLICITUD DEL GOBIERNO DE ARAGÓN DE SUMINISTRO DE LOS DATOS DE LOS ABONADOS AL SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO, PARA SU ENTREGA AL CENTRO DE EMERGENCIAS SOS-ARAGÓN, COMO ENTIDAD HABILITADA PARA LA GESTIÓN DEL TELÉFONO DE EMERGENCIAS 112.**

(Expediente AJ 2002/7200)

### I. ANTECEDENTES

**PRIMERO.-** Con fecha 4 de abril de 2002 fue publicado en el Boletín Oficial del Estado (núm. 81) la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

**SEGUNDO.-** Con fecha 15 de julio 2002 se presenta en el Registro de esta Comisión escrito de la Dirección General de Interior del Gobierno de Aragón, por el que se solicita en aplicación de lo dispuesto en la Orden CTE/711/2002 de 26 de marzo de 2002, la entrega de un fichero que contenga los datos de todos los abonados al servicio telefónico disponible al público, del operador designado para la prestación del Servicio Universal de telecomunicaciones, para que el Centro de Emergencias Sos-Aragón pueda prestar el servicio de atención de llamadas de urgencia como entidad habilitada, por Acuerdo del Consejo del Gobierno de Aragón de 21 de octubre de 1997, para la gestión del



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Teléfono de Emergencias 112 en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón.

**TERCERO.-** En cumplimiento de lo previsto en el artículo 42.4 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), el Secretario de esta Comisión comunicó en escrito de fecha 22 de julio de 2002 el inicio del procedimiento de referencia a la mencionada Dirección General de Interior del Gobierno de Aragón, con el fin de que pudiera aducir las alegaciones y aportar los documentos que estimase convenientes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 79 de la LRJPAC.

**CUARTO.-** Con fecha 7 de octubre de 2002, esta Comisión comunicó a las partes el inicio del trámite de audiencia, a fin de que éstas pudieran, en el marco de la instrucción del procedimiento y con anterioridad a la redacción de la propuesta de resolución, alegar y presentar los documentos y justificaciones que estimasen pertinentes, conforme al artículo 84 de la LRJPAC.

**QUINTO.-** Con fecha 9 de octubre de 2002, el Secretario de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones solicitó informe a la Agencia de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.a) de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, así como a lo previsto en el artículo 5 del Real Decreto 428/1993 de 26 de marzo.

**SEXTO.-** Mediante escrito de 28 de octubre de 2002 el Director General de Interior del Gobierno de Aragón manifiesta que su petición debe entenderse referida al conjunto de los abonados de todos los operadores que actúan en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón.

**SEPTIMO.- ALEGACIONES AL TRÁMITE DE AUDIENCIA.** Con respecto a las consideraciones que les habían sido remitidas en el trámite de audiencia, se recibieron en esta Comisión alegaciones de las siguientes entidades:

En su escrito de alegaciones presentado el 21 de octubre de 2002, la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (ASTEL) expone:

- 1) La necesidad de un procedimiento estable y permanente, frente al procedimiento provisional que se establece en la Resolución de 27 de junio de 2002, basado en un almacenamiento físico de los datos que en opinión de ASTEL es rudimentario y no cumple las medidas de seguridad necesarias. Se propone como procedimiento idóneo la creación de una base de datos centralizada en la CMT a la que los operadores remitan los datos y de la que los prestadores del servicio de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

información puedan extraer aquellos datos que precisen. De esta forma, para garantizar la actualización y la calidad de los datos que fuesen suministrados a través de la base de datos, se emplearía en las comunicaciones el certificado obtenido por los operadores para la comunicación segura con su Web, consiguiéndose así una mayor garantía de la privacidad de los datos que mediante la mera entrega de los soportes.

- 2) Sobre los criterios aplicables a los costes, señala que, de acuerdo con la normativa administrativa vigente, el suministro gratuito de los datos es predicable únicamente respecto de la CMT, tal y como lo demuestra el hecho de que la información pueda ser entregada por los operadores a las entidades receptoras de manera directa sin obligación de gratuidad. Por lo tanto, entiende que la interpretación hasta el momento realizada por la Comisión incurriría en un supuesto de nulidad de pleno derecho, al contravenir lo establecido en la Orden de 14 de octubre de 1999 y la Orden de 26 de marzo de 2002. Además de los graves perjuicios que se causan a los operadores suministradores de datos derivados de la obligación de asumir unos costes que tienen como única finalidad financiar las actividades empresariales de terceras empresas.
- 3) La necesidad de imponer a las entidades receptoras un plazo cierto de recogida o actualización en lugar de la exigencia genérica de mantener la información totalmente actualizada. Mediante esta medida se aseguraría la efectividad de tales datos en el caso de los servicios de emergencia y quedarían garantizados los derechos sobre los datos personales entregados.
- 4) En relación con la posibilidad de que se celebren acuerdos para el suministro de datos entre las entidades, ASTEL entiende que debe dejarse margen a la negociación entre las entidades prestatarias de los servicios de emergencia y los operadores obligados a entregar la información de sus abonados para determinar el formato que cumpla con los requerimientos y limitaciones de ambos. Se hace especial referencia en este supuesto a los operadores móviles.

En el escrito de alegaciones presentado el 23 de octubre de 2002, por TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A. (en adelante, TME) se expone que:

- 1) La propuesta de resolución efectuada por la Comisión es desproporcionada. En primer lugar, en cuanto que en el escrito presentado por la Dirección General del Interior del Gobierno de Aragón se solicita únicamente que la Comisión facilite los datos de los abonados del operador designado para la prestación el servicio universal de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

telecomunicaciones, esto es, Telefónica de España. En opinión de TME la CMT no está respetando la necesidad de que la información se preste previa petición, y conforme al formato establecido por acuerdo entre las partes. En segundo lugar, debido a que, según TME, en el caso de los servicios de telefonía móvil, deben ser las entidades prestatarias quienes acuerden la periodicidad con la que deben remitir la información, en lugar de seguirse el formato, periodicidad y medio de suministro establecido en la Resolución de 27 de junio de 2002.

- 2) Teniendo en cuenta las obligaciones de los operadores de servicios de telefonía móvil de encaminar de forma gratuita las llamadas destinadas a los centros de emergencia, así como la necesidad de desarrollar plataformas especiales para que los operadores puedan facilitar la información que permita la localización precisa de la persona en situación de emergencia, TME realiza diversas consideraciones. En relación con los costes, entiende que la interpretación realizada por la Comisión sobre el “estricto coste”, mediante la Resolución de 20 de junio de 2000, no se corresponde con la especificidad de los operadores móviles, pues no considera el caso particular que éstos suponen al tener que desarrollar los precitados programas avanzados en materia de localización geográfica. Las elevadas inversiones que estos planes conllevan, implican, según TME, la necesidad de que se establezca un mecanismo de financiación por parte de la Administración, en cuanto responsable última en materia de seguridad pública.
- 3) Existe una tendencia homogeneizadora que hace extensible el régimen aplicable a las llamadas realizadas desde redes fijas a las llamadas efectuadas desde redes móviles en contra de la naturaleza del servicio telefónico móvil, puesto que, dada la movilidad inherente a toda red móvil la vinculación entre la numeración y la localización del usuario llamante no existe. Así, en determinados supuestos la información de los abonados a redes móviles resulta inservible para la gestión de las emergencias (por ejemplo, en el caso de los abonados prepago, los casos de contratos de empresa o en los terminales desprovistos de tarjeta SIM) Por ello, teniendo en cuenta que la finalidad última de la información es la de proporcionar la localización del llamante, afirma TME que el contenido de las bases de datos y su nivel de desagregación ha de adecuarse al uso de la misma por parte de los centros de emergencia. En este sentido, no encuentra justificado el formato propuesto debido a los costes que implican la normalización y codificación de las bases de abonados. TME propone mantener un formato unificado de los registros de la base de datos, a fin de evitar ineficiencias, pero limitado a la obligatoriedad de la normalización y codificación de la dirección postal conforme a los códigos INE para los



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

operadores de redes fijas, y con carácter optativo para los operadores móviles, evitando así costes de adaptación de sus sistemas de información.

- 4) En relación con el formato de la información a intercambiar, propone introducir una serie de cambios que, en esencia, responden a la consideración como opcional de todos aquellos campos relacionados con la codificación INE, manteniendo la compatibilidad con la información proveniente de los operadores fijos para los que esta información sí es de carácter obligatorio.
- 5) En vista de lo anterior, solicita que la resolución se atenga a lo estrictamente pedido por el Gobierno de Aragón, los datos de abonado al servicio telefónico disponible al público del operador designado para la prestación del servicio universal, quedando pendiente y sujeto a negociación, el formato en que debería ser entregada la información que, en su caso, solicitase el Gobierno de Aragón a esa compañía.

En el escrito de alegaciones presentado el 24 de octubre de 2002, RETEVISIÓN MOVIL, S.A. (en adelante, Amena) alega lo siguiente:

- 1) Que el procedimiento propuesto por la Comisión: *“complica tremendamente las actuaciones a desarrollar por los operadores máxime cuando se va a comenzar a cumplimentar una obligación existente desde la fecha de la Resolución”*.
- 2) Estima que el periodo de adaptación previsto en la resolución es extremadamente breve e insuficiente, en consideración a las exigencias de formato del fichero propuesto y que lleva inevitablemente a retrasos en el cumplimiento de la obligación. Por ello, plantea la necesidad de que las primeras entregas se hagan cumplimentando unos requisitos mínimos, prescindiendo de datos tales como el domicilio del abonado, de escasa utilidad para los operadores móviles.
- 3) Ante el breve plazo que entiende se ha concedido para la adaptación de los sistemas, resulta aconsejable una prórroga de al menos un mes más para poder suministrar los datos de los abonados a los servicios de emergencia del 112 en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- 4) Aunque Amena considera sobradamente justificado y razonable que la Comisión establezca unos plazos superiores con el fin de que los operadores puedan cumplir satisfactoriamente la Resolución, en el supuesto de que no se estimara sería deseable que se estableciera un



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

período transitorio en el que los operadores pudieran hacer la entrega de la información en el formato disponible en la fecha exigida.

En su escrito de alegaciones presentado el 29 de octubre de 2002, TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.(en adelante, TESAU) manifiesta que:

- 1) Se remite al escrito presentado el 24 de mayo de 2002 en relación con el procedimiento que culminó con la Resolución de esta Comisión de 27 de junio de 2002, escrito mediante el que se expresaba la intención de TESAU de entregar mensualmente las bases de datos para las entidades prestadoras de los servicios de consulta, de guías impresas o electrónicas, y para los prestadores de servicios de urgencia a través del 112, de acuerdo con la legislación vigente. Igualmente, en dicho escrito ponía de manifiesto que los datos facilitados se limitarán a los estrictamente necesarios para identificar a un abonado concreto, de forma sencilla y de tal modo que la Comisión pueda fácilmente elaborar las copias que estime necesarias sin necesidad de que los operadores suministren tantas copias como solicitudes resueltas.
- 2) Reitera los motivos alegados en el Recurso interpuesto contra la Resolución de 27 de junio de 2002: Infracción de la Orden de 26 de marzo por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica de abonado; extralimitación por parte de la Comisión en cuanto al volumen de datos exigidos a los operadores de servicio telefónico disponible al público y en cuanto al esquema de suministro y entrega de datos, así como, falta de rigor en los criterios para la aplicación de los costes. A su vez se reitera en las alegaciones vertidas en los diferentes procedimientos tramitados ante esta Comisión sobre la materia (AJ 2002/6688, AJ 2002/7028, AJ 2002/6814).
- 3) Entiende que, de acuerdo con lo establecido en la Orden de 26 de marzo, la obligación de los operadores suministradores de datos se limita a entregar a la CMT una copia para cada tipo de proveedor identificado en la Orden (esto es, guías impresas, consulta telefónica, servicios de llamadas de urgencia a través del 112) con los datos de los abonados al servicio telefónico disponible al público, y en ningún caso, tantas copias como solicitudes de puesta a disposición sean resueltas por la Comisión, debiendo ser la propia Comisión quien facilite a la entidad habilitada la información solicitada.
- 4) Considera que la Comisión no argumenta adecuadamente su interpretación de la Orden en relación con el papel que la propia Comisión ejercerá como “intermediaria en el intercambio”. En la Orden no aparece tal concepto (intercambio) por lo que difícilmente se podría





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

entender a la CMT como despachador. Por el contrario en la exposición de motivos de la Orden el regulador señala a la Comisión como encargada de facilitar los datos necesarios para la elaboración de las guías y regula la necesaria centralización de la información sobre números de abonado. Por todo ello, TESAU solicita que el texto de la propuesta de resolución se modifique y no resuelva que los operadores tienen la obligación de entregar una copia por cada entidad autorizada que los solicite.

- 5) TESAU considera excesivo el despliegue de datos sobre abonados que ha de ser suministrados por los operadores, tanto por el volumen como por la calidad. De acuerdo con el marco establecido por la Orden, considera improcedente y no ajustado al fin que dicha norma persigue, aportar toda aquella información a que se refieren los registros definidos por la Comisión como no obligatorios, como es el caso de los códigos INE, datos sobre los que la Orden no hace mención. TESAU afirma no disponer de tales datos puesto que la codificación utilizada obedece a criterios del servicio y de la estructura de red telefónica que no necesariamente coincide con los códigos postales. Ante la justificación del uso de esta información de fácil acceso, TESAU entiende que han de ser las propias entidades que reciben las bases quienes, si así lo desean, obtengan la información relativa a los códigos INE.
- 6) En relación con los datos que en el marco del presente expediente deberían ser suministrados, TESAU muestra su conformidad. No obstante el formato en el que estos datos se presenten ha de ser el que las partes acuerden y no el impuesto por la CMT en el que figuran datos como D.N.I y códigos INE cuya aportación no es exigida por la Orden. Manifiesta al respecto su disconformidad puesto que entiende que se le está obligando a aportar más información que la exigida por la normativa vigente.
- 7) De acuerdo con el principio de jerarquía normativa, y en virtud de la normativa existente sobre la materia, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones debe aplicar dicha regulación y no puede, mediante Resolución, exigir a los operadores la entrega de otros datos adicionales no contemplados en la normativa que al efecto se desarrolla. En el artículo 14 del Real Decreto 1736/1998 y en la Orden CTE 711/2002, que determina la información que los operadores deban aportar en atención a la solicitud de la entidad prestataria del servicio 112, nada se dispone respecto al dato DNI/NIF ni al código INE por lo que no puede entenderse que exista obligación de entregar estos datos, siendo exclusivamente obligatorios los que se recogen en el apartado decimocuarto número 1 de la precitada Orden.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- 8) Manifiesta su desacuerdo respecto al análisis sobre los criterios aplicables a los costes realizado en el Informe de los servicios de la Comisión, sobre la base de los siguientes argumentos: El criterio de estricto coste utilizado por la Comisión únicamente se menciona en la Orden de 14 de Octubre de 1999, sobre las condiciones de suministro de información a los servicios de emergencia 112, bajo los supuestos contenidos en dicha Orden. Asimismo en relación con los costes, entiende que la CMT está dando un mensaje contradictorio. En primer lugar se reconocen sólo los costes estrictos, por otro, se concluye que no se va a reconocer cualquier posible coste en relación con la adaptación de los sistemas de información actualmente en servicio de los operadores y demás costes vinculados con las operaciones de extracción de dichos datos, costes que indica han de ser sufragados por los operadores suministradores. Por lo tanto, se llega a una conclusión final errónea puesto que la obligación de suministro gratuito de los datos afecta única y exclusivamente a la CMT, según se desprende del art. 15 de la Orden de marzo de 2002. A juicio de TESAÚ, una interpretación diferente resultaría arbitraria y vulneraría el principio de jerarquía normativa.

En el escrito de alegaciones presentado el 29 de octubre de 2002, AIRTEL MOVIL, S.A. (en adelante, AIRTEL) expone que:

- 1) El informe de la CMT amplía el objeto de la solicitud de la Dirección General de Interior del Gobierno de Aragón puesto que en el escrito presentado ante la Comisión únicamente solicita los datos de todos los abonados al servicio telefónico disponible al público en relación con el operador designado para la prestación del servicio universal de telecomunicaciones. En este sentido, solicita que la Resolución se ajuste al petitum, de acuerdo con el principio de congruencia recogido en el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como que se adecue a la Orden de 26 de Marzo, en virtud de la cual se establece la necesidad de que la información se facilite previa petición.
- 2) La información que este operador está obligado a facilitar es la localización del móvil desde el que se realiza la llamada al 112, en contra de lo recogido en el Informe de la Comisión según el cual del contenido de la normativa sobre la materia se desprende la obligación para los operadores de telefonía móvil de entregar los datos del domicilio del titular de la línea telefónica. Entiende que la regulación nacional, coherentemente con la legislación comunitaria, establece una disyuntiva: Suministro de datos de abonado para el caso de telefonía fija, y





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

suministro de información de localización para el caso de telefonía móvil. Este esquema responde también adecuadamente a las necesidades prácticas reales para la prestación de un servicio de emergencia. Así, por ejemplo, las llamadas realizadas desde un móvil sin tarjeta SIM, o para los casos en los que la llamada es realizada por un cliente extranjero en itinerancia en una red móvil española, o en los supuestos de clientes prepago, supuestos que ponen de manifiesto el escaso valor de la dirección del cliente de teléfono móvil a los efectos de la localización de la llamada. Por todo ello entiende AIRTEL que “la imposición a los operadores móviles de la obligación de entregar mensualmente los datos de suscripción de sus clientes haría recaer sobre aquellos una carga totalmente desproporcionada con relación a la utilidad de la misma para los servicios de emergencia y al esfuerzo que supondría para los operadores la adaptación de sus bases de datos de clientes a los formatos propuestos por esa Comisión, lo cual se agrava al considerar los gastos que ya están siendo asumidos por esos operadores al desarrollar los sistemas necesarios para entregar la localización a los servicios de emergencia”

- 3) Sobre el formato en el que habrán de presentarse los datos señala que la Orden CTE 711/2002 y la obligación de entrega sólo debe ser de aplicación en relación con los operadores de redes telefónicas fijas y de aquellos operadores móviles que así lo acuerden con los servicios de emergencia, puesto que el objeto de dicha norma no es imponer nuevas obligaciones de entrega sino únicamente la regulación del suministro de los datos que los operadores están obligados a proporcionar a la Comisión. De esta forma AIRTEL está obligado, de acuerdo con la Orden de Licencias, a proporcionar los datos de sus clientes con la finalidad de su inclusión en las guías, pero no para la prestación de los servicios de emergencia, en relación con los que sólo tienen la obligación de facilitar de la información de localización geográfica del terminal.
- 4) No obstante lo anterior, el formato en el que sean entregados debería ser negociado entre las partes interesadas, en este caso, los operadores y las entidades que presten los servicios de llamadas de urgencia (en contraposición con la elaboración de guías, donde es la Comisión la responsable de fijar el soporte informático y los plazos en los que se debe entregar). Así mismo, pone en conocimiento de esta Comisión que ya se han iniciado los contactos oportunos con las entidades prestadoras de servicios de emergencia para determinar cuales son las necesidades de las mismas en relación con los datos de suscripción y si la entrega fuera necesaria acordar los formatos de la información. Pone de manifiesto el diferente volumen de datos que han de entregarse a la



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Comisión en relación con los servicios consulta o para la elaboración de las guías, dadas las escasas solicitudes, frente a los necesarios para los servicios de emergencia, para los que ha de proporcionar los datos disponibles de todos los clientes registrados, lo que supone un gran impacto en los sistemas que AIRTEL sugiere minimizar en la medida de lo posible.

- 5) Finalmente, solicita que se acuerde poner a disposición de la Dirección General de Interior del Gobierno de Aragón la información de los datos de abonados de Telefónica de España, S.A. Subsidiariamente, en su caso, que se deje a negociación entre la entidad solicitante y los operadores móviles los plazos y formatos en los que estos últimos entregarán la información relativa a los clientes móviles.

## II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

### II.1 HABILITACIÓN COMPETENCIAL

Cabe significar, que el presente procedimiento tiene como objeto resolver la solicitud formulada por la Dirección General de Interior del Gobierno de Aragón, para que se facilite al Centro de Emergencias Sos-Aragón la información actualizada que pueda utilizar en su Base de Datos con el fin de prestar el servicio de atención de llamadas de urgencia, como entidad habilitada para la gestión del Teléfono de Emergencias 112 en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón. Para ello, se deberá decidir sobre el derecho de la citada entidad a obtener los datos de los abonados así como las condiciones de suministro de los mismos por parte de la CMT.

De acuerdo con lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 14 del 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 telecomunicación (en adelante, RSU), *“la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones deberá suministrar gratuitamente a las entidades que deseen elaborar guías telefónicas los datos que, de conformidad con lo establecido en la Orden reguladora de las licencias individuales y la Orden a que se refiere el artículo 67.1, le faciliten los operadores que presten el servicio de telefonía disponible al público.”*

Para ello, la Orden de 22 de septiembre de 1998, por la que se establece el régimen aplicable a las licencias individuales prevé, en los artículos 24. f) y 27.1.1.2 relativos a las condiciones generales que deben asumir los titulares de licencias de tipo A y B, la obligación de facilitar a la CMT, *“de forma impresa y*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*en soporte informático, los datos correspondientes a sus abonados para la confección de una guía unificada para cada ámbito territorial”.*

En desarrollo de lo anterior, el apartado 14 de la Orden Ministerial de 26 de marzo por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonados prevé que los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público facilitarán a la CMT, en los plazos y en el soporte informático que ésta acuerde, al menos con una periodicidad mensual, los datos de los abonados previstos en el citado artículo. Según el apartado Decimoquinto de la Orden Ministerial, la CMT deberá facilitar, previa petición, la información sobre los datos de los abonados mencionada en el apartado tercero de la Orden a las entidades que estén habilitadas para prestar servicios de consulta sobre números de abonados, a las entidades que deseen elaborar guías telefónicas y a las entidades que presten el servicio de llamadas de urgencia a través del número 112.

Asimismo, se ha de recordar que de acuerdo con el artículo 1.Dos.1 de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de liberalización de las telecomunicaciones (Ley 12/1997, en adelante), *“la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto salvaguardar, en beneficio de los ciudadanos, las condiciones de competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones y de los servicios audiovisuales, telemáticos e interactivos”.*

En este sentido, entre las funciones que la Ley 12/1997 otorga a esta Comisión está, en el artículo 1.Dos.2.c), la de *“velar por la libre competencia en el mercado de las telecomunicaciones, equilibrando, en su caso, las situaciones discriminatorias y asignando la numeración a los operadores, para lo que dictará las resoluciones oportunas”.* Además, el artículo 1.Dos.2.f) de la mencionada Ley 12/1997 dispone que corresponde a esta Comisión *“adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de oferta de servicios, al acceso a las redes de telecomunicaciones por los operadores, la interconexión de las redes y suministro de red en condiciones de red abierta y la política de precios y comercialización por los operadores de los servicios”.*

A la vista de las disposiciones mencionadas, esta Comisión ostenta habilitación competencial suficiente para resolver el expediente administrativo objeto del procedimiento de referencia.

### **II.2. SOBRE LA LEGISLACIÓN SECTORIAL APLICABLE**

La legislación nacional vigente relativa a los servicios de directorio, sean guías telefónicas o servicios de consulta sobre su contenido, se encuentra recogida en la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) que incorpora las recientes modificaciones introducidas por la



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social<sup>1</sup>; en el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la LGTel 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, aprobado por Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, (en adelante, RSU); y finalmente, en las Ordenes Ministeriales de 21 de diciembre de 2001 por la que se regulan determinados aspectos del Servicio Universal de Telecomunicaciones (en adelante, OM de Servicio Universal) y de 26 de marzo de 2002, por la que se establecen las condiciones de prestación de los servicios de consulta sobre números de abonados (en adelante, OM Servicios de consulta).

Esta Orden Ministerial sobre los servicios de consulta, fue aprobada con el triple objeto de delimitar, según lo dispuesto en su apartado primero, a) los datos personales que deben figurar en las guías, así como los que se podrán obtener a través del servicio de consulta telefónica; b) las condiciones de prestación de los servicios de consulta; y c) la regulación del suministro de los datos sobre los abonados que se facilitaran a la CMT para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboren guías telefónicas, presten servicios de consulta, o servicios de emergencia 112.

De acuerdo con la LGTel y el RSU, el servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112 es un servicio obligatorio, incluido como categoría de servicio público, prestado por las Comunidades Autónomas. Se trata de un servicio esencial necesario para canalizar de forma eficaz las llamadas de petición de auxilio que realizan los ciudadanos de la Unión Europea.

A tenor de lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RSU, el encaminamiento de las llamadas a los servicios de emergencia 112 correrá a cargo de los operadores de servicios telefónicos disponibles al público y de los que exploten redes públicas de telecomunicación, aunque su prestación efectiva se llevará a cabo por las CC.AA, de acuerdo con la normativa vigente, siendo los servicios de llamadas de urgencia gratuitas para los usuarios.

---

<sup>1</sup> En particular la nueva redacción del artículo 11.2 de la LGTel, establece lo siguiente: “Igualmente, en el régimen aplicable a las autorizaciones generales, se podrá incluir, conforme se establezca en las normas de desarrollo de este precepto, la determinación de las condiciones impuestas a sus titulares, relativas al suministro de la información que sea precisa para (...) facilitar los datos para la confección de las guías telefónicas y la prestación de los servicios de información por los demás operadores y entidades habilitadas para la prestación de dichos servicios, así como los datos necesarios para la prestación de servicios de emergencia por las entidades encargadas de los mismos (...).”



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Sin perjuicio de lo dispuesto en la LGTel y el RSU, los servicios 112 se rigen por su normativa específica; el Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, por el que se reguló la implantación en España del servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número 112 y por la Orden de 14 de octubre de 1999 sobre condiciones de suministro de información relevante para la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número 112.

En el citado Real Decreto se contienen las condiciones del acceso al número 112, a fin de que las entidades explotadoras de las redes de telecomunicación afectadas puedan poner en servicio los medios técnicos adecuados. Asimismo, se contienen las normas básicas que regulan las relaciones entre los operadores de redes y las entidades prestatarias del servicio del 112.

El Real Decreto señala, en su artículo 5, que el servicio de atención de llamadas de urgencia se llevará a cabo por las Comunidades Autónomas correspondientes (entidades prestatarias del servicio), las cuales crearán determinados centros de recepción de llamadas de urgencia. De acuerdo con lo señalado en el apartado 1 del artículo 3, los ciudadanos, mediante la marcación del número telefónico 112, accederán de forma gratuita a los centros de recepción de llamadas de que dispongan las entidades prestatarias. Para dicho fin, los operadores de redes encaminarán las llamadas originadas en los puntos de terminación de su red, hasta el centro de recepción de llamadas que corresponda, asumiendo el coste originado por dicho encaminamiento.

Por lo que respecta a la puesta a disposición de la base de datos necesaria para la prestación del servicio, el artículo 3.3.2 del Real Decreto, únicamente señala que los operadores deberán *“facilitar la identificación automática de la línea o zona geográfica desde donde se efectúen las llamadas al número 112”*. No obstante, las entidades prestatarias del servicio necesitan para la prestación de forma rápida y eficaz, conocer, en breve espacio de tiempo, tanto la identificación de la línea llamante, como la dirección del lugar desde donde se produce la llamada. Esta falta de previsión del Real Decreto fue colmada mediante la aprobación de la Orden Ministerial de 14 de octubre de 1999 que, entre otras cosas, prevé en su exposición de motivos que *“se hace necesario desarrollar el alcance de las obligaciones de identificación de la línea llamante prevista”* en el Real Decreto citado.

De ahí, que el artículo 2 de la Orden establezca que los operadores deberán facilitar a las Comunidades Autónomas, las correspondientes bases de datos que permitan relacionar e identificar el número de la línea llamante y la dirección (como mínimo, cuando estén disponibles provincia, municipio, núcleo de población, código postal, calle, número de casa, planta y piso) o zona geográfica desde la que se efectúa la llamada. En ambos casos, según el párrafo 2º del artículo 2, las mencionadas bases de datos contendrán, en la





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

medida que estén disponibles por parte de los operadores, el nombre, apellidos, documento nacional de identidad y dirección correspondiente del titular de la línea fija o móvil desde donde se efectúa la llamada.

Aunque se prevé que sean los operadores del servicio telefónico disponible al público y de redes que den soporte a esos servicios, quienes suministren dicha información con carácter obligatorio, el artículo 7 de la Orden establece que esa información a que se refiere el artículo 2, *“también podrá solicitarse por las entidades prestatarias a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, a medida que ésta los vaya teniendo disponibles, en virtud de lo dispuesto en el artículo 14 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio”*.

Asimismo, la Orden de servicios de consulta, en el apartado decimoquinto por el que se establecen los datos a suministrar por la CMT, señala igualmente en su punto 2 que la CMT suministrará los datos a los que se refiere la propia Orden a las entidades que presten servicios de llamadas de urgencia a través del número 112, y a otras entidades que determine la SETSI. El artículo 11 de la LGTel, modificado por la Ley de Medidas Fiscales de Orden Social, se pronuncia en el mismo sentido.

Por tanto, las entidades prestatarias del servicio 112 podrán solicitar a la CMT la información sobre los abonados a que se refiere el artículo 2 de la Orden Ministerial de 14 de octubre de 1999 y el apartado decimoquinto de la Orden sobre servicios de consulta.

Conforme al punto 2 del apartado decimoquinto de la referida Orden, la CMT comunicará, previa petición, “la información actualizada a la que se refiere el punto 1 del apartado decimocuarto”, según el cual los operadores facilitarán a la Comisión los datos de “todos sus abonados”, sin distinguir entre quienes desean o no figurar en los directorios telefónicos.

En efecto, la normativa comunitaria y nacional al regular el servicio de emergencia 112 ha venido a considerar prevalente el derecho de salvaguardar la integridad de personas o bienes del afectado o de terceras personas e incluso el derecho de atender una necesidad vital frente al derecho a preservar la intimidad personal.

No obstante, la limitación de este derecho a la intimidad de los abonados no es absoluta, sino que, se hace depender explícitamente de la utilización de los datos para la finalidad de prestación del servicio de urgencia, siendo responsabilidad de la entidad prestataria el adecuado uso de los mismos, sometido a la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal, tal como dispone el punto 2 del apartado decimoquinto de la Orden de referencia.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Finalmente, añadir que estas previsiones vinculan a todos los operadores del servicio telefónico disponible al público, esto es, tanto a los que operan con redes fijas como con redes móviles. En concreto, la Orden de 14 de octubre de 1999 en su artículo 1 identifica a los operadores obligados a suministrar información que son todos los prestatarios del servicio telefónico disponible al público y la Orden sobre servicios de consulta por su parte establece en su apartado decimocuarto obligaciones tanto para redes móviles como redes fijas.

A vista de lo anterior, cabe concluir que en este contexto normativo se obliga a todos los operadores del servicio telefónico disponible al público, esto es, a los que operan con redes fijas y con redes móviles a suministrar a la CMT los datos de todos sus abonados con el fin de que esta Comisión facilite a su vez esa información a los servicios de emergencia 112, que deben utilizarlos exclusivamente como soporte para una efectiva prestación de los servicios de atención de llamadas de urgencia.

### **II.3 SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES EN RELACIÓN CON EL INTERCAMBIO DE DATOS DE LOS ABONADOS.**

Como se ha señalado anteriormente, el apartado 14 de la OM sobre servicios de consulta telefónica establece que los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público facilitarán a la CMT, 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 Orden, la CMT deberá facilitar, previa petición, la información sobre los datos de los abonados mencionados en su apartado 3 a determinadas entidades.

Se configura, así pues, un mecanismo de recepción y suministro de datos en cuyo centro figura la CMT, 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.

- **Sujetos obligados e información a facilitar a la Comisión**

Éstos serían los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público (apartado 14 OM servicios de consulta). En concreto, aquellos que detentan una Licencia A o B y asignen números a sus abonados. La Orden de 22 de septiembre de 1998, por la que se establece el régimen aplicable a las licencias individuales prevé, en los artículos 24. f) y 27.1.1.2 relativos a las condiciones generales que deben asumir los titulares de licencias de tipo A y B,



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

la obligación de facilitar a la CMT, *“los datos correspondientes a sus abonados para la confección de una guía unificada para cada ámbito territorial”*.

En cuanto a los datos que deberán entregar a la CMT, con una periodicidad mensual, serán los estipulados en el apartado 14.1; a) nombre, apellido, o razón social; b) número (s) de abonado(s); Dirección postal del domicilio; d) Terminal específico que desee declarar, en su caso. Además, deberán comunicar los datos de los abonados al servicio telefónico móvil disponible al público y los abonados de los servicios de inteligencia de red que hayan manifestado su deseo expreso de figurar en los guías y en los servicios de consulta (apar.14.3). Se facilitarán, asimismo, otros datos de los abonados siempre que hayan dado su consentimiento inequívoco (apar.14.2).

Según el apartado 3 de la OM sobre servicios de consulta, los abonados de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público podrán 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.

Sin embargo, cuando el suministro de datos tenga como finalidad la prestación del servicio de llamadas de urgencia 112, deberán facilitarse los datos de todos los abonados, sin distinguir entre quienes desean o no figurar en los directorios telefónicos.

En relación con la citada obligación de suministro, esta Comisión podrá determinar, según el apartado 14, el soporte informático de entrega, los plazos de actualización, e incluso podrá limitar, razonadamente, el suministro de información adicional a la enumerada en el apartado 14.1 de la citada Orden Ministerial.

- **Sujetos con derechos a obtener la información de la Comisión.**

La CMT, según el apartado 15 de la OM sobre servicios de consulta deberá facilitar, previa petición, la información sobre los datos de los abonados mencionados en su apartado 3 a las siguientes entidades:

- a. A las entidades habilitadas para la prestación del servicio de consulta (bien detente una autorización tipo D o una licencia para la prestación del servicio de telefonía disponible al público, según apartado 10 de la citada Orden).
- 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.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- 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 10 de octubre de 1999)

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

1. Se hará un uso de la información solicitada única y exclusivamente para los fines para los que fue entregada, esto es la prestación de servicios de consulta definidos en la Orden de 26 de marzo de 2002 citada.
2. Se procederá a la actualización de los datos de los abonados que hayan sido suministrados conforme a lo dispuesto en la presente resolución.
3. Se garantizará la prestación del servicio con las características, el contenido y en las condiciones previstas en la normativa específica.
4. Se garantizará el respeto a la legislación vigente en materia de protección de datos.

El formato, periodicidad y medio en el que se suministrarán los datos, se recoge en el siguiente apartado, ajustándose a lo previsto en la Resolución de 27 de junio de 2002 relativa al suministro de los datos de los abonados al servicio telefónico disponible al público.

### II.4. SOBRE EL PROCEDIMIENTO, PLAZOS Y FORMATO PARA EL INTERCAMBIO DE DATOS DE LOS ABONADOS. CONTENIDO DE LOS FICHEROS A SUMINISTRAR.

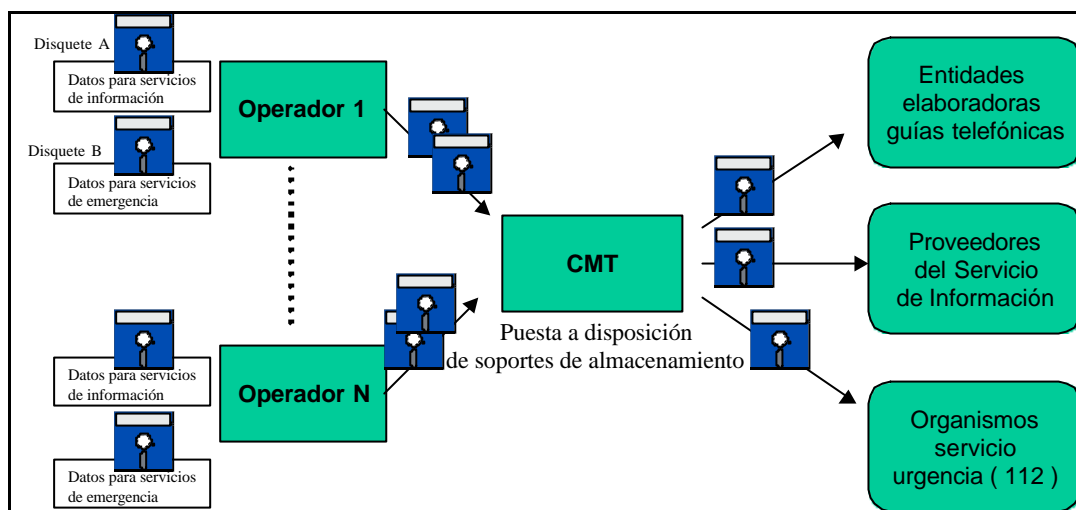
Al objeto de proceder al intercambio previsto en la norma, esta Comisión dispone que, con el fin de promover el suministro de la información necesaria de forma rápida y ágil para la prestación de los servicios de directorio a corto plazo, todos los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público, señalados anteriormente, deberán, en una primera fase y hasta que se establezcan los mecanismos automatizados de intercambio definitivos, suministrar a la CMT mensualmente información actualizada de sus abonados mediante **soporte óptico o magnético**, previa petición de los interesados.

Se deberán presentar **tantas copias** mensualmente **como solicitudes** de puesta a disposición de los interesados sean resueltas por la CMT. Los mencionados soportes se deberán presentar *durante los tres últimos días hábiles de cada mes* en la sede social de la CMT. Dichos soportes deberán seguir las especificaciones definidas en el Anexo (Formato).

El esquema de intercambio sería el siguiente:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES



Por cada una de las solicitudes de puesta a disposición que sean resueltas por la CMT, los operadores del servicio telefónico mencionados deberán suministrar a la Comisión, con una periodicidad mensual, mediante soporte óptico o magnético, copia de los ficheros que correspondan según la solicitud, distinguiéndose el tipo de información a suministrar en caso de entidades que vayan a prestar servicios de guías telefónica, de servicios de consulta, o del caso de entidades que presten servicios de emergencia. En concreto:

**A. Para entidades que pretendan prestar servicios de guías telefónicas de ámbito nacional y/o como mínimo provincial;** un fichero que contenga los datos de todos sus abonados al servicio telefónico disponible al público en el ámbito territorial determinado que no hayan ejercitado su derecho de oposición 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 las guías. En concreto, los datos de los abonados son: a) nombre, apellido, o razón social; b) número (s) de abonado(s); Dirección postal del domicilio; d) Terminal específico que desee declarar, en su caso. Se incluirán, asimismo, otros datos de los abonados siempre que hayan dado su consentimiento inequívoco.

Deberá identificarse cuándo un abonado no desea que sus datos se utilicen para fines de venta. Se deberá eliminar del fichero los datos de los abonados que se hayan opuesto a que sus datos figuren en guías. Asimismo, se deberá eliminar total o parcialmente el dato del domicilio u otros datos personales cuando así lo haya solicitado el abonado. El soporte óptico o magnético que contenga los ficheros deberá seguir las especificaciones definidas en el Anexo.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**B. Para entidades que pretendan prestar servicios de consulta telefónica sobre números de abonados;** un fichero que contenga los datos de todos sus abonados al servicio telefónico disponible al público en todo el ámbito nacional que no hayan ejercitado su derecho de oposición 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 son: a) nombre, apellido, o razón social; b) número (s) de abonado(s); Dirección postal del domicilio; d) Terminal específico que desee declarar, en su caso. Se incluirán, asimismo, otros datos de los abonados siempre que 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 se hayan opuesto a que en los servicios de consulta se informe sobre sus datos. Asimismo, se deberá eliminar total o parcialmente el dato del domicilio u otros datos personales cuando así lo haya solicitado el abonado. El soporte óptico o magnético que contenga los ficheros deberá seguir las especificaciones definidas en el Anexo.

**C. Para entidades que presten servicios de emergencia;** un fichero que contenga los datos de todos sus abonados al servicio telefónico disponible al público (nombre, apellidos, o razón social, número(s) de abonado(s), Dirección postal del domicilio, Terminal específico que desee declarar, en su caso) independientemente de que se haya ejercido el derecho de oposición y los mismos datos de los abonados del servicio telefónico móvil y los servicios de red inteligente. El soporte óptico o magnético que contenga los ficheros deberá seguir las especificaciones definidas en el Anexo.

### II.5 EN RELACIÓN CON LOS CRITERIOS APLICABLES A LOS COSTES

Como ya se significó en la Resolución de 27 de junio de 2002 de constante referencia, los antecedentes relevantes para analizar esta cuestión se hallan en el apartado Decimoquinto de la Orden de 26 de marzo de 2002. No obstante, conviene asimismo traer a colación los criterios y principios enunciados por esta Comisión en relación con la Orden de 14 de octubre de 1999 sobre condiciones del suministro de información a los servicios de emergencia 112. Esta última norma establece en su artículo 5 que *“los operadores obligados tendrán derecho a una contraprestación económica que cubra el **estricto coste** del suministro de la base de datos, del medio o soporte en que se suministre y, en su caso, de los programas para su manejo”*.

Esta consideración de “estricto coste” fue analizada por la Comisión en la Resolución de fecha 20 de julio de 2000 relativa a los costes de suministro de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

la base de datos en el conflicto entre MADRID 112 y TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. En el marco de dicha Resolución la Comisión estableció un conjunto de criterios generales para la estimación de éstos gastos que entendemos siguen siendo de aplicación en el presente caso. Así, los criterios fundamentales para la evaluación de dichos costes serían los siguientes:

- 1- Eficiencia. **El coste ha de considerarse con criterios de eficiencia, empleando los existentes en el mercado. Éstos se aplicarán en caso de ser menores a los comunicados por el operador que entrega los datos, impidiendo así que las ineficiencias del operador graven la actividad de la entidad que presta el servicio de información o emergencias 112.**
- 2- Carga de la prueba en el Operador que alega el coste. **Es decir, no pueden admitirse costes no justificados, pues el término “estricto” impone sobre el operador la prueba de su existencia.**
- 3- Causalidad. **Es decir, que sólo pueden admitirse aquellos costes cuyo único motivo de existencia para el operador sea el suministro de los ficheros de datos. Los costes que el operador deba soportar al margen del suministro de los datos, no pueden repercutirse en el precio, sino tan sólo aquéllos que aparecen con causa en el suministro mismo.**

Entendemos que estos criterios siguen siendo válidos aquí, pues no se contradicen en absoluto con lo expresado en la actual Orden de 26 de marzo de 2002. No obstante, sí que se ve modificada la **composición de los mencionados costes** a efectos de su cálculo. En concreto, la última Orden mencionada establece en su artículo Decimoquinto, punto 3, que “El suministro gratuito de los datos a los interesados implicará exclusivamente la puesta a disposición gratuita de los mismos a favor de los receptores en las dependencias de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, siendo todos los demás costes a cargo de las entidades receptoras”.

Es decir, a la vista de este apartado de la Orden, resultan patentes dos hechos:

- **Primero:** que **no es posible imputar al receptor los costes en los que pueda incurrir el operador para entregar en tiempo y forma los datos a esta Comisión**, a fin de que sean puestos **a disposición gratuita** de sus receptores finales.
- **Segundo:** que los costes en los que se pueda incurrir a partir de que estos datos obren en poder de esta Comisión, **deberán ser asumidos por el receptor** (por ejemplo, **costes de reproducción** en el soporte de datos elegido, envío al domicilio del receptor, etc.), **teniendo siempre presentes para su cálculo los criterios expresados anteriormente.**





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por lo tanto, cabe colegir que cualquier posible **coste de adaptación de los sistemas** de información actualmente en servicio en los operadores, así como los **costes vinculados a las operaciones de extracción** de dichos datos, deberán ser sufragados por los operadores suministradores de los datos. Por lo tanto, será a cargo del receptor únicamente el coste por duplicación de los datos y de los soportes informáticos empleados. El precio de reproducción de cada CD-ROM (incluido soporte) será de 6 Euros de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución de 20 de julio de 2000 previamente citada, cantidad que deberá ser satisfecha por el receptor al operador que entrega los datos.

### II.6 CONCLUSIONES EN TORNO A LA SOLICITUD DEL GOBIERNO DE ARAGÓN

De lo anterior, se puede concluir el derecho del Centro de Emergencias Sos-Aragón, como entidad habilitada por Acuerdo del Consejo del Gobierno de Aragón de 21 de octubre de 1997 para la gestión del Teléfono de Emergencias 112 en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón, a la obtención de los datos de los abonados tal y como prevé el punto 2 del apartado decimoquinto de la OM de 26 de marzo de 2002 con el fin de prestar los servicios de atención de llamadas de urgencia en dicho ámbito territorial. La puesta a disposición se producirá en los siguientes términos:

- Todos los operadores del servicio telefónico disponible al público, que asignen números a sus abonados, deberán durante los tres últimos días hábiles de todos los meses suministrar a la CMT (en su sede social, Alcalá, nº 37, Madrid, 28014) la información actualizada de sus abonados a día 20 de cada mes señalada en el **punto C** del apartado relativo al "Procedimiento, formato y plazos para el intercambio de datos de los abonados. Contenido de los ficheros a suministrar" de esta resolución, para la prestación de los servicios de atención de llamadas de urgencia por el Centro de Emergencias Sos-Aragón, mediante soporte óptico o magnético y según las especificaciones contenidas en el Anexo.
- La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones pondrá a disposición de la citada entidad los susodichos soportes magnéticos u ópticos, con los ficheros contenidos, durante los tres primeros días hábiles de cada mes.
- El Centro de Emergencias Sos-Aragón deberá cumplir, entre otras que le impone la normativa sectorial, las siguientes condiciones:
  - Se hará un uso de la información solicitada **única y exclusivamente para los fines para los que fue entregada, esto es, como soporte para una efectiva prestación de los servicios de atención de llamadas de urgencia, siendo de su exclusiva responsabilidad el adecuado uso de la misma según lo**



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

previsto en el punto 2 del apartado decimoquinto de la citada Orden de 26 de marzo de 2002.

- Los datos sobre la ubicación geográfica de las estaciones bases de las redes públicas de telefonía móvil no podrán utilizarse para otros fines ni cederse a terceros, en aplicación de lo dispuesto en la mencionada Orden de 14 de octubre de 1999.
- Se procederá a la actualización de los datos de los abonados que hayan sido suministrados conforme a lo dispuesto en la presente resolución.
- Se garantizará la prestación del servicio con las características, el contenido y en las condiciones previstas en la normativa específica.
- Se garantizará el respeto a la legislación vigente en materia de protección de datos.

El Centro de Emergencias Sos-Aragón correrá a cargo de los costes por duplicación de los datos y de los soportes informáticos empleados, según lo previsto en el apartado relativo a los "Criterios aplicables a los costes" de la presente propuesta.

### II.7 CONTESTACIÓN A LAS ALEGACIONES

A continuación se analiza y da contestación a las alegaciones vertidas por las partes interesadas en este expediente, excepto en aquellos aspectos que por su especial implicación en materia de protección de datos, esta Comisión entiende que deben ser informadas por el Organismo Administrativo especializado.

En primer lugar, **ASTEL** alega la necesidad de establecer un procedimiento definitivo y alternativo al implantado. **TESAU**, por su parte, estima que la obligación de los operadores suministradores de datos se limita a entregar a la CMT una copia con los datos de los abonados al servicio disponible al público, mostrando su discrepancia con lo propuesto por la Comisión.

Asimismo, **ASTEL**, **TME** y **TESAU** manifiestan nuevamente su disconformidad con el reparto de costes establecido en la propuesta.

Frente a lo anterior, nos remitimos a lo expresado en la contestación a las alegaciones recogidas en las Resoluciones de ésta Comisión de 27 de junio de 2002 relativa al suministro de los datos de los abonados al servicio telefónico disponible al público y de 24 de septiembre de 2002 que resuelve el recurso de reposición interpuesto contra dicha resolución por varios operadores.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En este sentido, cabe señalar de nuevo que, debido al análisis que esta Comisión tiene entre sus objetivos acometer a corto plazo para posibilitar el establecimiento de un sistema de intercambio con un mayor grado de automatización y que posibilite un mayor grado de integración de la información, no se ha establecido a priori un procedimiento definitivo de intercambio de la información de abonado pues podría suponer un importante retraso en la puesta a disposición de dicha información a todas aquellas empresas que vayan a elaborar guías telefónicas, prestar un servicio de información telefónica o prestar un servicio de emergencia.

Por todo ello, se ha creído conveniente para el sector un arranque en el menor tiempo posible que posibilite una puesta a disposición de la información sobre los abonados en el ámbito nacional.

No obstante, procede señalar que ya se está instruyendo por los servicios de la Comisión el oportuno expediente para la elaboración de una Circular que tenga por objeto el **establecimiento y gestión del procedimiento de intercambio de datos de abonado**, con el suficiente grado de automatización, flexibilidad y agilidad en la puesta a disposición, cuyo inicio ha sido debidamente comunicado a todos los interesados.

En segundo lugar, **TME** y **AIRTEL** sostienen que la propuesta elaborada por los servicios de esta Comisión no se ajusta al “petitum” del Gobierno de Aragón limitado a los datos de los abonados de Telefónica de España, S.A.U. al haberse formulado al amparo de la Disposición Transitoria Primera de la Orden de 26 de marzo de 2002.

A este respecto, cabe precisar que esta Comisión únicamente esta habilitada por la Orden sobre Servicios de Consulta para suministrar a las entidades prestatarias del servicio de emergencias 112, los datos que se mencionan en el punto 2 del apartado decimoquinto de la citada Orden de 26 de marzo de 2002, previstos en el punto 1 de su apartado decimocuarto, correspondientes a todos los abonados de los operadores que prestan el servicio telefónico disponible al público, por lo que, cualquier petición que se formule por parte de tales entidades al amparo de dicha Orden se entenderá referida a esa norma y, por consiguiente, abarcará la información prevista en la misma.

Además, como ya se ha indicado en el Antecedente de Hecho Sexto de la presente resolución, el Director General de Interior del Gobierno de Aragón mediante escrito de 28 de octubre de 2002, ha manifestado que su petición debe entenderse referida al conjunto de los abonados de todos los operadores que actúan en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por otra parte, **AIRTEL** mantiene en su escrito de alegaciones que la obligación de los operadores de aportar los datos de sus abonados para que sean facilitados a los servicios de emergencia 112, incumbe a los operadores de redes telefónicas fijas y únicamente a los operadores de móviles que así lo acuerden con los servicios de emergencia. Para **AIRTEL** el objeto de la Orden sobre servicios de Consulta, según lo dispuesto en su apartado primero, no es imponer nuevas obligaciones de entrega a los móviles (sólo obligados a facilitar la información de localización geográfica del terminal) sino regular el suministro de los datos que los operadores deben facilitar a la CMT.

Por el contrario, para esta Comisión, precisamente en el apartado aludido al señalarse que una de las finalidades de esa norma es prever o determinar los datos de los abonados que los operadores están obligados a proporcionar a la CMT, para que ésta pueda ponerlos a disposición de las entidades que presten el servicio de llamadas de emergencia, en modo alguno se está excluyendo a los operadores de servicios móviles, como se desprende de su texto normativo.

Así, según el punto 2 del apartado decimoquinto de la Orden, la CMT facilitará a las entidades que prestan el servicio 112 la información actualizada prevista en el punto 1 del apartado decimocuarto, cuyo tenor literal es el siguiente:

*“Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público facilitarán a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en los plazos y en el soporte informático que ésta acuerde, los siguientes datos de todos sus abonados:*

- a. Nombre y apellidos, o razón social;*
- b. Números de abonados;*
- c. Dirección postal del domicilio;*
- d. Terminal específico que deseen declarar, en su caso.”*

Interesa destacar aquí, que el servicio de telefonía disponible al público se define en el Anexo de la LGTEL como *“la explotación comercial para el público del transporte directo y de la conmutación de la voz en tiempo real con origen y destino en una red pública conmutada de telecomunicaciones entre usuarios, de terminales tanto fijos como móviles”*.

En consecuencia, los operadores que están obligados a facilitar a esta Comisión los datos de sus abonados para que ésta pueda, a su vez, suministrarlos a los servicios de emergencia 112, son tanto los operadores de redes fijas como los operadores de móviles, pues éste es el alcance de lo reglado por la norma y, por consiguiente, de la normativa transcrita no puede inferirse que los operadores de móviles sólo tienen la obligación de facilitar la localización de la llamada.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En relación con lo anterior, insiste **AIRTEL** en plantear que de la regulación nacional no se deriva la exigencia, para los operadores móviles, de aportar los **datos relativos al domicilio** de sus abonados, bastando con la localización geográfica.

Sin embargo, en el punto 1 del apartado decimocuarto, entre los datos que deben facilitar los operadores figura expresamente el domicilio y, como acabamos de apuntar, esa obligación de suministro incumbe tanto a los operadores de telefonía fija como a los operadores móviles.

Es más, esa imposición no queda desvirtuada, como razona **AIRTEL**, por el hecho de que tanto la exposición de motivos como el articulado de la Orden de 14 de octubre de 1999 alude a la necesidad de las entidades prestatarias del servicio de emergencia de conocer *“la dirección del titular de la línea fija o la localización geográfica desde la que se ha efectuado la llamada”* (servicios móviles), puesto que claramente en el párrafo segundo del artículo 2 de dicha Orden de 1999 también se estipula que las bases de datos deberán contener *“(…) el nombre apellidos, documento nacional de identidad y dirección correspondiente al titular de la línea telefónica fija o móvil desde donde se efectúa la llamada”*.

Por otro lado, **TME** considera que, en el caso de los servicios móviles, la **periodicidad de la actualización** de la información remitida deberá ser acordada por las entidades prestatarias del servicio 112 en virtud de la previsión contenida en el artículo 3 de la Orden de 14 de octubre de 1999.

Frente a ello, se ha de señalar que el punto 4 del apartado decimocuarto de la Orden de 26 de marzo de 2002 claramente especifica que la información actualizada a que se refieren los puntos 1, 2 y 3 de dicho apartado, se remitirá a esta Comisión, al menos, con una periodicidad mensual, e impone esta obligación a los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público, que como hemos visto, son tanto los que operan desde redes fijas como móviles. Como, además, la actualización concierne a los datos que deben ser suministrados por la CMT a los servicios de emergencia (punto 1 del apartado decimocuarto) no cabe, sino apreciar, que los operadores de servicios móviles deberán facilitar la actualización de los datos con una periodicidad mensual.

También en relación con la actualización de los datos suministrados, **ASTEL** entiende que sería conveniente imponer a las entidades receptoras un plazo cierto de recogida o actualización en lugar de la exigencia genérica de mantener la información totalmente actualizada.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

A este respecto, resulta preciso señalar que en las sucesivas resoluciones de suministro de datos adoptadas hasta el momento por esta Comisión, claramente se establece la obligación de las entidades receptoras de recoger durante los tres primeros días hábiles de cada mes, los datos de los abonados actualizados a día 20 de cada mes por todos los operadores del servicio telefónico disponible al público.

Por lo que se refiere al **formato**, **ASTEL**, **TME**, **TESAU** y **AIRTEL** sostienen que éste debería ser negociado libremente entre las partes interesadas y no impuesto por la CMT. Añade **TESAU** que se incluyen datos como el DNI y los Códigos INE cuya aportación no es exigida por la Orden de 26 de marzo.

Por otra parte, **TME**, aunque valora la oportunidad y necesidad de mantener un formato unificado, sostiene que la aplicación del formato exigido a los operadores de servicios móviles no se encuentra justificado debido a los costes que implica la normalización y codificación de las bases de abonados. Por ello, propone que se limite la obligatoriedad de la normalización y codificación de la dirección postal conforme a los códigos INE a los operadores de redes fijas, revistiendo carácter optativo para los operadores móviles.

En este mismo sentido, **AMENA**, aunque en principio entiende que se debería prescindir de datos tales como el domicilio del abonado, de escasa utilidad para los operadores móviles, estima conveniente que al menos se estipule un periodo transitorio en el que pueda entregarse la información en el formato disponible, cumpliendo unos requisitos mínimos.

Finalmente, según **AIRTEL** la legislación sectorial vigente no exigiría a los operadores de móviles que se aporte la dirección postal de sus abonados bastando con la localización geográfica.

A la vista de lo anterior, cabe significar que varias de las alegaciones expuestas por los operadores en este expediente, ya fueron contestadas en las resoluciones mencionadas anteriormente por lo que a éstas nos remitimos íntegramente.

En cuanto a que la **negociación del formato** sólo incumbe a las partes interesadas, entendiendo por tales a las entidades prestatarias y a los operadores y que, en consecuencia, el formato no puede ser implantado por la CMT, procede apuntar lo siguiente:

A juicio de esta Comisión de lo previsto en el punto 2 del apartado decimoquinto de la Orden de 26 de marzo de 2002, se desprende con claridad y sin que pueda colegirse otra posible interpretación, que las partes que deben





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

acordar el formato a que se hace referencia, son la propia CMT y las entidades que prestan el servicio 112, ya que a éstas se dirige el precitado precepto. Una vez acordado, corresponde a esta Comisión exigirlo a los operadores obligados a facilitar los datos de sus abonados.

En este sentido, como se puso de manifiesto en su momento, las entidades prestatarias del servicio de emergencia 112 sostuvieron la conveniencia de implantar la obligatoriedad de los códigos INE, tanto para los operadores de redes fijas como para los de servicios móviles. De ahí, que la CMT exija dicho formato a los operadores y se haya pronunciado repetidamente sobre la necesidad de mantener su obligatoriedad.

Sin embargo, con ocasión de este expediente se vuelve a cuestionar tal obligatoriedad de los códigos INE, sí bien respecto de los operadores de servicios móviles.

Se aducen, entre otras razones, el volumen de datos necesarios para los servicios de emergencia, dado que se han de proporcionar los datos disponibles de todos los clientes registrados, lo que supone un gran impacto en los sistemas de gestión, puesto que el número de usuarios de los servicios telefónicos móviles, según el Informe anual de la CMT para el año 2001, asciende a 30 millones.

En opinión de esta Comisión la necesidad de implantar un código uniforme para todos los operadores, lo suficientemente preciso y detallado para permitir una identificación inmediata de la llamada de urgencia, no queda desvirtuada porque exista un volumen desproporcionado de datos de abonados a casar con los códigos INE, aunque podría evidenciar la necesidad de fijar un periodo transitorio para su aplicación efectiva.

Además, debemos tener en cuenta que en el caso de los operadores móviles ciertos datos derivados de la aplicación del Código INE (como el identificador de vía, pseudovía, tipo de numeración del tramo donde se encuentra el domicilio, etc..) aún siendo necesarios para el correcto funcionamiento del servicio de llamadas de emergencias, no resultan esenciales de forma inmediata cuando se debe atender una urgencia de un abonado móvil pues, como han manifestado los servicios 112, con dicha información lo que se pretende es fundamentalmente impedir llamadas malintencionadas o falsas alarmas a los servicios 112.

Como ya se ha explicado con anterioridad, la entrega del dato del domicilio de los abonados móviles resulta legalmente exigible, por lo que los operadores móviles se encuentran obligados a entregar dichos datos a la CMT para que ésta los ponga a disposición de las entidades prestadoras de servicios de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

emergencia. Sin embargo, el uso de los códigos INE en el modelo de entrega de datos propuesto por la CMT tiene un carácter de *"dirección postal"*, siendo imprescindible para evitar la presencia de duplicados y otras inconsistencias derivadas del uso de diferentes literales que en realidad hacen referencia a las mismas direcciones físicas (por ejemplo: Calle de Alcalá, Calle Alcalá, C/Alcalá...).

Así, en el supuesto de abonados de redes fijas el grado de detalle del dato del domicilio que exige el código INE es esencial para poder atender la llamada de emergencia. En cambio, en el caso de un abonado móvil, en general, el sistema de localización geográfica permite efectivamente prestar ese servicio, por lo que el grado de detalle exigido por el Código INE en relación con la *"dirección postal"* del abonado móvil resulta complementario a los sistemas de localización. Por ello, su aplicación efectiva en el caso de los operadores móviles podría posponerse, aunque no eliminarse ya que si no se proporcionase dicho detalle en la dirección postal del abonado móvil, no podría evitarse un uso impropio del servicio de urgencias por parte de desaprensivos cuyos actos quedarían impunes al no disponerse de más datos para rastrear llamadas malevolentes.

A la vista de las consideraciones anteriores, si bien esta Comisión entiende que los operadores móviles tienen la obligación de facilitar todos los datos incluidos en el punto 1 del apartado decimocuarto de la Orden de constante referencia, incluido el dato del domicilio del abonado, si puede flexibilizar la exigencia de la aplicación del código INE, pues resultaría desproporcionado exigir con carácter inmediato la adaptación de los datos de todos los abonados de los servicios móviles al sistema INE, cuando para poder prestar el servicio inicial y transitoriamente puede ser suficiente la mera localización geográfica de la llamada así como la información del domicilio sin la concreción que permite los códigos INE.

Por tanto, parece razonable establecer un periodo transitorio en el que se permita a los operadores de servicios móviles facilitar los datos en el formato disponible, siempre y cuando se faciliten todos los datos exigidos por la norma, incluido el domicilio postal del abonado. Este periodo transitorio se extenderá durante un plazo de seis meses desde la fecha de adopción de la presente resolución. De este modo, se podrá disponer del tiempo necesario para realizar las adaptaciones pertinentes al sistema INE cumpliendo así con el formato acordado en virtud de la normativa sectorial vigente. En cualquier caso, durante dicho período, los datos que nos envíen deben ajustarse en cuanto a tipo de datos, longitud, separadores... a lo especificado en el Anexo.

Tal y como se ha explicado dicha moratoria vendría justificada tanto por el volumen de información requerido, como porque el grado de detalle exigido por



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

el código INE en el caso de los operadores móviles no resulta esencial, pero si necesario, para atender las llamadas de emergencia, al constituir éste un mecanismo complementario al sistema de localización de llamadas de urgencia.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

### RESUELVE

**PRIMERO.-** Estimar la solicitud de la Dirección General de Interior del Gobierno de Aragón, de modo que se facilite al Centro de Emergencias Sos-Aragón los datos de los abonados, tal y como prevé el punto 2 del apartado decimoquinto de la Orden Ministerial de 26 de marzo de 2002, con el fin de prestar los servicios de atención de llamadas de urgencia en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón. La puesta a disposición se producirá en los términos previstos en los apartados siguientes:

**SEGUNDO.-** Todos los operadores del servicio telefónico disponible al público, que asignen números a sus abonados, deberán los tres últimos días hábiles de todos los meses suministrar a la CMT (en su sede social, Alcalá, nº 37, Madrid, 28014) la información actualizada de sus abonados a día 20 de cada mes, señalada en el **Fundamento II.4.C** de esta Resolución, para la prestación de los servicios de emergencia por el Centro de Emergencias Sos-Aragón mediante soporte óptico o magnético y según las especificaciones contenidas en el Anexo. La primera entrega se producirá durante los tres últimos días hábiles del mes de **enero**.

**TERCERO.-** No obstante lo anterior y, con carácter transitorio, los operadores de servicios móviles podrán facilitar la información actualizada de sus abonados a día 20 de cada mes, señalada en el **Fundamento II.4.C** de esta Resolución, para la prestación de los servicios de emergencia por el Centro de Emergencias Sos-Aragón, mediante soporte óptico o magnético y según las especificaciones contenidas en el Anexo, con exclusión de los campos que hacen referencia a códigos INE. Este periodo transitorio se extenderá durante un plazo de seis meses desde la fecha de adopción de la presente resolución.

La primera entrega se producirá durante los tres últimos días hábiles del mes de **enero**.

**CUARTO.-** La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones pondrá a disposición del Centro de Emergencias Sos-Aragón los susodichos soportes



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

magnéticos u ópticos, con los ficheros contenidos, durante los tres primeros días hábiles de cada mes. La primera entrega se llevará a cabo en los tres primeros días del mes de **febrero**.

**QUINTO.-** El Centro de Emergencias Sos-Aragón deberá cumplir, entre otras que le impone la normativa sectorial, las siguientes condiciones:

- Se hará un uso de la información solicitada única y exclusivamente para los fines para los que fue entregada, esto es, **como soporte para una efectiva prestación de los servicios de atención de llamadas de urgencia**, siendo de su exclusiva responsabilidad el adecuado uso de la misma según lo previsto en el punto 2 del apartado decimoquinto de la citada Orden de 26 de marzo de 2002.
- Los datos sobre la ubicación geográfica de las estaciones bases de las redes públicas de telefonía móvil no podrán utilizarse para otros fines ni cederse a terceros, en aplicación de lo dispuesto en la mencionada Orden de 14 de octubre de 1999.
- Se procederá a la actualización de los datos de los abonados que hayan sido suministrados conforme a lo dispuesto en la presente resolución.
- Se garantizará la prestación del servicio con las características, el contenido y en las condiciones previstas en la normativa específica.
- Se garantizará el respeto a la legislación vigente en materia de protección de datos.

El Centro de Emergencias Sos-Aragón correrá a cargo de los estrictos costes del soporte informático necesario para el suministro de los datos.

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.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.ocho de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la



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

Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

José M<sup>a</sup> Vázquez Quintana

José Giménez Cervantes



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### ANEXO

### FORMATO

#### 1. Soportes de almacenamiento

La información se podrá entregar en diversos tipos de soportes dependiendo del volumen de la información. En concreto, se podrá presentar en: cinta magnética, CD-ROM o disquete.

Las características generales de cada uno de estos soportes deberán ser:

- Cinta magnética:

- Cinta magnética de 4mm de densidad igual o inferior a DDS 3.
- Formato TAR ( del sistema operativo Unix ).
- Tamaño de Bloque: 0 ( variable ).
- El fichero con los registros deberá estar guardado sin utilizar una estructura de directorios absoluta sino relativa.

- CD-ROM:

- Compact Disc compatible.

- Disquete:

- Disquete de 3,5 pulgadas.
- Formato FAT 16.

#### • Características del fichero y etiquetado

Con el objeto de facilitar la gestión, el fichero y el etiquetado deberán seguir las siguientes instrucciones:

- Los caracteres deberán estar en código ASCII / ISO 8859-1 (Latin-1), también conocido como ASCII extendido occidental, distinguiéndose entre mayúsculas y minúsculas.
- Los datos se encontrarán en un fichero de texto con una línea por cada registro, teniendo separados todos los campos por el carácter.
- El nombre del fichero deberá tener el siguiente formato: **CCC\_MMAA\_NNN** donde





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**CCC** es el código de operador de portabilidad (NRN) asignado por la CMT.

**MMAA** es fecha de extracción en formato mes-año.

**NNN** es un número secuencial de 3 dígitos desde el 0 hasta el 999. En caso de envío de varios volúmenes, cada volumen llevará un número de secuencia diferente.

- Etiquetado. Todos los soportes deberán estar etiquetados con la siguiente información:
  - **De:** Nombre del Operador.
  - **Volumen:** n de m.
  - **Número de expediente CMT:** Número del expediente de la CMT en el que se solicitó la información.
  - **Fecha de presentación:** fecha en la que se debe presentar dicha información ante la CMT.
  - **Datos para servicios de emergencia:** Sí/No
  - **Ámbito:** nacional o provincial (en este último caso indíquese el nombre de las provincias).
  - **Persona de contacto:**
  - **Teléfono:**
  - **Fax:**
  - **Observaciones:**

En caso de que por problemas de espacio la etiqueta no pudiese contener toda la información anterior se deberá completar en hoja aparte, haciendo clara referencia al soporte de almacenamiento al que corresponde.

### 2. Fichero de intercambio para los servicios de emergencia

A continuación se detallará el formato del fichero de intercambio para los servicios de emergencia:

#### Registro de cabecera:

Orden	Campo	Nombre	Longitud	Obligatorio	Formato	Observaciones
1	Código Operador	CODOPER	3	Sí	Numérico	Código que identifica al operador y que corresponde al código de portabilidad NRN asignado por la CMT.
2	Fecha Envío	FECENV	8	Sí	Numérico	Corresponde a la



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

					(DDMMAAAA)	fecha de extracción de la información
3	Número de Registros	NUMREG	9	Sí	Numérico	Número total de registros enviados sin contar la cabecera.
4	Número de volumen	NUMLOT	2	Sí	Numérico	Número secuencial desde el 1 hasta el 99

### Resto de registros:

Orden	Campo	Nombre	Longitud	Obligatorio	Formato	Observaciones
1	Indicador de registro modificado o dado de alta.	CONMODIF	1	Sí	booleano	0- no modificado 1- modificado o nuevo
2	Nombre del titular	ABNOMB-TIT	*	Sí	Alfanumérico	
3	Primer Apellido / Razón Social del titular	ABAPELL1-TIT	*	Sí	Alfanumérico	
4	Segundo Apellido del titular	ABAPELL2-TIT	*	Sí	Alfanumérico	
5	Número de documento del titular	ABDNI-TIT	20	Sí	Alfanumérico	
6	Nombre del usuario	ABNOMB-USU	*	No	Alfanumérico	
7	Primer Apellido / Razón Social del usuario	ABAPELL1-USU	*	No	Alfanumérico	
8	Segundo Apellido del usuario	ABAPELL2-USU	*	No	Alfanumérico	
9	Número de documento del usuario	ABDNI-USU	20	No	Alfanumérico	
10	Nombre comercial	ABCOMER	*	No	Alfanumérico	
11	Tipo de vía ( INE )	ABTVIA	5	Sí	Alfanumérico	Conforme al INE.
12	Calle	ABCALLE	*	Sí	Alfanumérico	
13	Número de calle	ABNUM	*	Sí	Alfanumérico	



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

14	Número de portal	ABPORTAL	*	Sí	Alfanumérico	
15	Escalera	ABESCA	*	Sí	Alfanumérico	
16	Piso	ABPISO	*	Sí	Alfanumérico	
17	Puerta	ABPUERT	*	Sí	Alfanumérico	
18	Identificador de vía (INE)	CVIA	5	Sí	Numérico	Conforme al INE.
19	Identificador de pseudovía (INE)	CPSVIA	5	Sí	Numérico	Conforme al INE.
20	Descripción de pseudovía (INE).	DPSVIA	*	Sí	Alfanumérico	Conforme al INE.
21	Tipo de numeración de tramo (INE)	TINUM	1	Sí	Numérico	Conforme al INE.
22	Extremo inferior del tramo (INE)	EIN	5	Sí	NNNNA (cuatro números y una letra)	Conforme al INE.
23	Extremo superior del tramo (INE)	ESN	5	Sí	NNNNA (cuatro números y una letra)	Conforme al INE.
24	Código Postal	ABPOST	5	Sí	Numérico	
25	Población	ABPOBL	*	Sí	Alfanumérico	
26	Código INE de población	CPOB	12	Sí	Numérico	Código conforme al INE.
27	Provincia	ABPROVIN	*	Sí	Alfanumérico	
28	Todos los rangos y números individuales asociados con una dirección	ABTELF1	*	Sí	Compuesto por numéricos de 9 dígitos separados por ";" y "+"	
29	Números de teléfono más significativos (sólo en casos de más de un número)	ABTELF2	*	No	Compuesto por numéricos de 9 dígitos separados por +	
30	Información identificativa de los números	ABINFO	250	No, salvo que ABTELF2	Compuesto por alfanumérico	Descripciones asociadas con ABTELF2



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

	telefónicos.			contenga datos.	s de longitud máxima 90 separados por +	excepto en caso de una línea individual que se asocia a ABTELF1
31	Tipo de Terminal	ABTERM	*	No, salvo que ABTELF2 contenga datos.	Compuestos por numéricos de longitud 2 (ver tabla en descripción de ABTERM) separados por +	

### 3. Formato del fichero de intercambio para servicios de consulta y de guías.

A continuación se detallará el formato del fichero de intercambio para servicios de consulta y de guías. La obligatoriedad de los campos se debe entender que no aplicaría en aquellos casos en los que el propio abonado haya solicitado omitir dicha información.

#### Registro de cabecera:

Orden	Campo	Nombre	Longitud	Obligatorio	Formato	Observaciones
1	Código Operador	CODOPE R	3	Sí	Numérico	Código que identifica al operador y que corresponde al código de portabilidad NRN asignado por la CMT.
2	Fecha Envío	FECENV	8	Sí	Numérico (DDMMAA AA)	Corresponde a la fecha de extracción de la información
3	Número de Registros	NUMREG	9	Sí	Numérico	Número total de registros enviados sin contar la cabecera.
4	Número de volumen	NUMLOT	2	Sí	Numérico	Número secuencial



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

						desde el 1 hasta el 99
--	--	--	--	--	--	---------------------------

### Resto de registros:

Orden	Campo	Nombre	Longitud	Obligatorio	Formato	Observaciones
32	Indicador de registro modificado o dado de alta.	CONMODIF	1	Sí	booleano	0- no modificado 1- modificado o nuevo
33	Nombre del titular	ABNOMB-TIT	*	Sí	Alfanumérico	
34	Primer Apellido / Razón Social del titular	ABAPELL1-TIT	*	Sí	Alfanumérico	
35	Segundo Apellido del titular	ABAPELL2-TIT	*	Sí	Alfanumérico	
36	Nombre del usuario	ABNOMB-USU	*	No	Alfanumérico	
37	Primer Apellido / Razón Social del usuario	ABAPELL1-USU	*	No	Alfanumérico	
38	Segundo Apellido del usuario	ABAPELL2-USU	*	No	Alfanumérico	
39	Nombre comercial	ABCOMER	*	No	Alfanumérico	
40	Tipo de vía ( INE )	ABTVIA	5	Sí	Alfanumérico	Código conforme al INE.
41	Calle	ABCALLE	*	Sí	Alfanumérico	
42	Número de calle	ABNUM	*	Sí	Alfanumérico	
43	Identificador de vía (INE)	CVIA	5	Sí	Numérico	Código conforme al INE.
44	Identificador de pseudovía (INE)	CPSVIA	5	Sí	Numérico	Código conforme al INE.
45	Descripción de pseudovía (INE).	DPSVIA	*	Sí	Alfanumérico	
46	Código Postal	ABPOST	5	Sí	Numérico	
47	Población	ABPOBL	*	Sí	Alfanumérico	
48	Código INE de población	CPOB	12	Sí	Numérico	Código conforme al



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

						INE.
49	Provincia	ABPROVIN	*	Sí	Alfanumérico	
50	Todos los rangos y números individuales asociados con una dirección	ABTELF1	*	Sí	Compuesto por numéricos de 9 dígitos separados por ";" y "+"	
51	Números de teléfono más significativos (sólo en casos de más de un número)	ABTELF2	*	No	Compuesto por numéricos de 9 dígitos separados por +	
52	Información identificativa de los números telefónicos.	ABINFO	250	No, salvo que ABTELF2 contenga datos.	Compuesto por alfanuméricos de longitud máxima 90 separados por +	Descripciones asociadas con ABTELF2 excepto en caso de una línea individual que se asocia a ABTELF1
53	Tipo de Terminal	ABTERM	*	No, salvo que ABTELF2 contenga datos.	Compuestos por numéricos de longitud 2 (ver tabla en descripción de ABTERM) separados por +	
54	Descripción actividad profesional	ABACTIV	100	No	Alfanumérico	
55	Código actividad profesional según clasificación IAE	ABCOD-IAE	6	No	Numérico	
56	Código actividad profesional según clasificación CNAE	ABCOD-CNAE	5	No	Numérico	
57	Venta Directa	ABVENTA	1	Sí	Booleano	

### 4. Descripción general de los campos de los registros:





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Los ficheros con información de los datos de abonados contendrán un registro por cada dirección que esté asociada con las líneas de un determinado titular, de forma que se deberá incluir un registro por dirección.

Todos los campos de los que constarán los diferentes registros deberán estar separados por el carácter #.

– *Datos de caracterización del abonado*

**ABAPELL1-TIT:**

Identifica el primer apellido del titular en el caso de personas físicas o la razón social del titular en el caso de personas jurídicas.

**ABAPELL2-TIT:**

Identifica el segundo apellido del titular.

**ABNOMB-TIT:**

Identifica el nombre del titular.

**ABDNI-TIT:**

Identifica el documento acreditativo del titular ( NIF, CIF, Pasaporte, Tarjeta de Residencia)

**ABAPELL1-USU:**

Identifica el primer apellido del usuario en el caso de personas físicas o la razón social de la entidad que es usuaria en el caso de personas jurídicas.

**ABAPELL2-USU:**

Identifica el segundo apellido del usuario.

**ABNOMB-USU:**

Identifica el nombre del usuario.

**ABDNI-USU:**

Identifica el documento acreditativo del usuario ( NIF, CIF, Pasaporte, Tarjeta de Residencia)

**ABCOMER:**

Identifica el nombre comercial, en caso de que proceda, del abonado.

**ABTVIA:**

Identifica el código de tipo de vía conforme al INE (Instituto Nacional de Estadística).

**ABCALLE:**

Identifica la calle del abonado.

**ABNUM:**



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Identifica el número de la calle del abonado. Este campo será alfanumérico para permitir que pueda contener información adicional al número de la vía que especifique más la localización.

### ABPORTAL:

Identifica el número de portal del domicilio del abonado en caso de que para un mismo número de calle se distinga el portal.

### ABESCA:

Identifica el número de escalera del domicilio del abonado.

### ABPISO:

Identifica el número de piso del domicilio del abonado.

### ABPUERT:

Identifica el número o letra de la puerta.

### ABPOST:

Identifica el código postal del abonado.

### ABPOBL:

Identifica la población del abonado.

### ABPROVIN:

Identifica la provincia del abonado.

### ABTELF1:

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#**

### ABTELF2:

Este campo servirá para destacar los números de teléfono **más identificativos** del abonado y posibilita que dichos números de teléfono vayan asociados a un determinado tipo de terminal y a una descripción textual adicional a la del nombre o razón social del abonado. Este campo sólo será cero en el caso de un único número de teléfono en ABTELF1 (casos de líneas individuales), entendiéndose que la información de ABINFO y ABTERM van asociadas a ese único número de teléfono. Se debe hacer notar que los números más identificativos incluidos en ABTELF2 deberán



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

formar parte de los números que contiene ABTELF1, puesto que en el campo ABTELF1 deben aparecer todos los números de teléfono asociados a una dirección.

El número máximo de números a incluir vendrá limitado por los campos asociados a ABTELF2 que son ABINFO y ABTERM, puesto que por cada número de teléfono de ABTELF2 se deberá incluir una descripción que aparecerá en ABINFO y un valor de ABTERM.

### ABINFO:

Proporciona información textual adicional sobre los números de teléfono que aparecen en el campo ABTELF2, excepto en el caso de una línea individual en el que el número de teléfono aparecerá en ABTELF1. El tamaño máximo de este campo se ha fijado en 250 caracteres.

Por cada número que contenga el campo ABTELF2 obligatoriamente deberá aparecer en ABINFO un texto asociado a cada uno de estos números. Sólo podrá quedar vacío la descripción textual asociada al primer número de ABTELF2, entendiéndose en este caso que se trata del número más identificativo y cuya descripción es el propio nombre o razón social del abonado. Cada descripción se separará de la siguiente mediante el signo "+" y el orden en que aparecerán en ABINFO será el mismo con el que aparezca cada número en ABTELF.

A continuación se van a mostrar dos ejemplos de estos dos campos:

#### *Ejemplo 1*

*ABTELF2: #934342020+932324444+934323232#*

*ABINFO: #+Atención al cliente+Servicio de reparaciones#*

*Donde el número 934342020 estaría asociado al nombre o razón social del abonado, 932324444 a "Atención al cliente" y el número 934323232 a "Servicio de reparaciones". Nótese que es necesario empezar con un "+" para indicar que la primera descripción se deja en blanco.*

#### *Ejemplo 2*

*ABTELF2: #914347676+914349121#*

*ABINFO: #Información general+Reclamaciones#*

*Donde el número 914347676 estaría asociado a "Información general" y el número 914349121 a "Reclamaciones".*

### ABTERM:

Contiene sucesión de códigos numéricos de 2 cifras que indicarán el tipo de terminal correspondiente a un determinado número de ABTELF2 o ABTELF1 en caso de líneas individuales.

Por cada número que contenga el campo ABTELF2 deberá aparecer en ABTERM un código de dos cifras que describa el tipo de terminal. Cada código se separará del



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

siguiente mediante el signo "+" y el orden en que aparecerán en ABTERM será el mismo con el que aparezca cada número en ABTELF.

Los valores posibles del código de dos cifras son:

- 00: Valor por defecto en caso de una línea regular del servicio de telefonía fija.
- 01: Fax.
- 02: Módem.
- 03: Terminal videotex.
- 04: Terminal de texto que no sea videotex.
- 05: Equipos multilínea de abonado o centralita privada.
- 06: Teléfono público en el dominio público, de uso común
- 07: Teléfonos de uso público en dominio público adscrito a un servicio público
- 08: Teléfono de uso público en establecimiento público
- 09: Acceso individual digital con posibilidad de disponer de varios números de teléfono.
- 10: Teléfono móvil
- 11: Número de red inteligente

### ABVENTA:

Identifica a aquellos abonados que han solicitado que sus datos no sean utilizados para fines de venta directa. Puede tomar dos valores:

- 0 : Permite uso para fines de venta directa.
- 1 : No permite uso para fines de venta directa.

### ABACTIV:

Identifica mediante un campo textual la actividad profesional.

### ABCOD-IAE:

Identifica el código de la actividad profesional según la clasificación del IAE (Impuesto de Actividades Económicas).

### ABCOD-CNAE:

Identifica el código de la actividad profesional según la clasificación de la CNAE.

- *Datos de localización mediante códigos del Instituto Nacional de Estadística (INE)*

### CPOB:

Identifica el código de la población conforme al INE. El código deberá ser de 12 dígitos, al tener que incluir las entidades y los núcleos de población. Estará compuesto de:

Código Provincia ( 2 dígitos )
Código Municipio ( 3 dígitos )



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Código de Unidad Poblacional ( 7 dígitos )	Código de Entidad Colectiva ( 2 dígitos )	Código de Entidad Singular ( 2 dígitos )	Dígito de control ( 1 dígito )	Código de Núcleo ( 2 dígitos )
---	--	---	--------------------------------------	--------------------------------------

### *Identificación de la vía o pseudovía:*

#### CVIA:

Identifica la vía conforme al INE. Será el código asignado por el ayuntamiento ( en su defecto por el INE ). Debe ser numérico y único en el municipio.

#### CPSVIA:

Identifica la pseudovía conforme al INE (cuando no se encuadra ni en el concepto de población o vía, por ejemplo en casos de urbanizaciones o barrios). Será el código asignado por el ayuntamiento (en su defecto por el INE).

#### DPSVIA:

Descripción de la pseudovía.

### *Identificación del tramo:*

#### TINUM:

Identifica de acuerdo con el INE el tipo de numeración y toma los siguientes valores:

0: Tramo de "Sin Numeración"

1: Tramo de Numeración Par

2: Tramo de Numeración Impar

#### EIN:

Identifica de acuerdo con el INE el extremo inferior de numeración y tendrá el formato del tipo **NNNNA**, donde NNNN es numérico y "A" es blanco o letra, siendo esta letra el calificador del código EIN.

#### ESN:

Identifica de acuerdo con el INE el extremo superior de numeración y tendrá el formato del tipo **NNNNA**, donde NNNN es numérico y "A" es blanco o letra, siendo esta letra el calificador del código ESN.

ESN ser mayor o igual que EIN, puesto que representa el extremo superior. La parte numérica tanto de ESN como de EIN debe ser par o impar al mismo tiempo.

### *– Campos de control*

#### CODOPER:

Código de operador de portabilidad (NRN) asignado por la CMT

#### FECENV:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Identifica la fecha en la que se ha realizado la extracción de la información. El formato será el de DDMMAAAA ( o sea, dos dígitos para el día, dos para el mes y cuatro para el año ).

### NUMREG:

Identifica el número de registros que contiene el fichero enviado, excluido el registro de cabecera. Es un campo de ocho posiciones, numérico.

### NUMLOT:

Identifica el número de volumen en el caso de que la información esté dividida en varios soportes de almacenamiento.

### CONMODIF:

Este campo 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.