



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

JAIME VELÁZQUEZ VIOQUE, 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 26/03 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 3 de julio de 2003, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

por el que se aprueba la

### **RESOLUCIÓN RELATIVA A LA SOLICITUD DE OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L. DE SUMINISTRO DE DATOS DE LOS ABONADOS AL SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO**

(Expediente AJ 2003/673)

#### **I. ANTECEDENTES DE HECHO.**

**PRIMERO.-** Con fecha 4 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 16 de abril de 2003, se presentó en el Registro de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de la entidad mercantil OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L. posteriormente ampliado mediante escrito de fecha 22 de mayo de 2003, en virtud de los cuales se solicita la puesta a disposición de las bases de datos de los operadores del servicio telefónico disponible al público, según lo establecido en la Orden de 26 de marzo de 2002, a fin de prestar el servicio de consulta telefónica y elaborar guías telefónicas de ámbito nacional en soporte electrónico.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**TERCERO.-** Con fecha 30 de noviembre de 2000, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones acordó la inscripción, en el Registro Especial de Titulares de Licencias Individuales, de la entidad OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA S.L., como titular de una LICENCIA INDIVIDUAL DE TIPO A1, habilitante para prestar el servicio telefónico fijo disponible al público, en la modalidad de servicio de información telefónica sobre número de abonados.

**CUARTO.-** 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 Públicas y Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante, LRJPAC), mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 23 de abril de 2003 se comunicó a OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L., el inicio del procedimiento de referencia, 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. Asimismo, se requirió de la citada entidad cierta información necesaria para la tramitación del procedimiento al amparo de lo dispuesto en el artículo 78.1 de la LRJPAC, que fue aportada mediante escrito de 22 de mayo de 2003 arriba referenciado.

**QUINTO.-** Con fecha 29 de mayo de 2003, 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.

**SEXTO.-** Asimismo, mediante escrito de 30 de mayo de 2003, 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. Informe que fue evacuado mediante escrito de la citada entidad con fecha de entrada en el Registro de esta Comisión de 20 de junio de 2003.

**SÉPTIMO.- 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 la siguiente entidad:

En el escrito presentado el día 13 de junio de 2003, **Telefónica de España, S.A.U** (en adelante, Telefónica) expone que:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- 1) Reitera, nuevamente, los motivos que fundamentaron el recurso de reposición interpuesto contra la Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 27 de junio de 2002, esgrimidos en los anteriores escritos de alegaciones presentados ante la CMT en relación con los expedientes AJ 2002/6688, AJ 2002/7028, AJ 2002/6814, AJ 2002/7081, AJ 2002/7200, AJ 2002/7471, AJ 2002/7712, AJ 2002/7719, AJ 2002/7816, y AJ 2002/7865, entre otros.

Para Telefónica se resumen en dos puntos principales: (i) Infracción de la Orden de 26 de marzo de 2002 por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica de abonado, al extralimitarse la CMT respecto al volumen de datos exigidos a los operadores de servicio telefónico disponible al público; y al esquema de suministro y entrega de dichos datos. (ii) La falta de rigor de los criterios aplicados para la determinación de los costes.

- 2) Pone de manifiesto su desacuerdo en entregar tantas copias como entidades sean habilitadas por la CMT como receptoras de datos. Afirma que, de acuerdo con lo establecido en la Exposición de Motivos de la Orden de 26 de marzo, es la CMT la encargada de facilitar a las entidades que deseen elaborar guías telefónicas los datos que le suministren los operadores.
- 3) Considera improcedente y no ajustada a la citada Orden toda aquella información que la CMT define como no obligatoria.
- 4) Sobre la exigibilidad de los códigos INE, manifiesta que dicha obligación no se deriva de lo dispuesto en la Orden ni se considera necesaria para el servicio a que se va a destinar, debiendo recaer, en su caso, sobre la entidad que explote el negocio de la información. Indica, asimismo, que *“en la actualidad no dispone de dichos códigos”* dado que la codificación en términos geográficos utilizada responde a criterios del servicio y de la estructura de red telefónica que no necesariamente coincide con los códigos postales.

Además la incorporación obligatoria de los Códigos INE representa para Telefónica serios problemas. Entre ellos: la imposibilidad de suministrar el dato actualizado a día 20 de cada mes, dado que el organismo que publica los códigos INE no ofrece ese grado de actualidad; las dificultades informáticas derivadas de relacionar unos y otros códigos; las diferencias estructurales existentes entre las bases de datos de Telefónica y el formato INE, así como, los recursos y costes desproporcionados que supone.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- 5) Llama la atención sobre la inexistencia de una solución para aquellos supuestos en los que el abonado manifieste a su operador la voluntad de figurar solamente en la guía de dicho operador, pero no en la del resto.

Asimismo, considera que en la propuesta de resolución no se mencionan derechos básicos del afectado como el de acceso y oposición, ni se tienen en cuenta *“el derecho de rectificación o cancelación del interesado así como el organismo que se ocuparía de ello”*.

- 6) Reitera su desacuerdo respecto al análisis de los criterios aplicables a los costes fijado según la Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 27 de junio de 2002.

En primer lugar, porque, a su entender, el término “estricto coste” únicamente se menciona en la Orden de 14 de octubre de 1999 sobre las condiciones de suministro de información a los servicios de emergencia y no en la que es objeto de análisis en su expediente. En segundo lugar, porque el coste imputable a los receptores de la información no deben hacerse recaer en Telefónica de España por su condición de obligado a prestar el servicio universal, pues los costes que debe asumir en dicho sentido están claramente determinados. Por ello, solicita se modifique la propuesta de resolución. Finalmente, expone que, *“dada la compatibilidad de la normativa sobre la regulación vigente de servicios de 112 y la relativa al servicio de consulta, debe reconocerse al operador que provee los datos a los proveedores de servicios de consulta telefónica y/o guías; los costes asociados a la misma”*.

En el escrito presentado el día 13 de junio de 2003, **Telefónica Móviles España, S.A.U** (en adelante, TME) expone que:

- 1) Se tengan por reproducidas las alegaciones relativas al procedimiento establecido para el suministro de datos por la CMT que han sido vertidas en relación con las solicitudes de suministro de datos ya resueltas por esta Comisión, *“especialmente las referidas a la observancia de los principios de eficiencia y proporcionalidad, máxime cuando el número de entidades habilitadas o en proceso de habilitación para la prestación de servicios de consulta y guías ha continuado aumentando de forma considerable(...)”*.
- 2) El procedimiento transitorio exige de los operadores una carga de trabajo desproporcionada dado que, el número de entidades habilitadas o en proceso de habilitación para la prestación de servicios de consulta y guías continúa aumentando de forma considerable por lo que solicita, en tanto no se fije un procedimiento definitivo, la modificación de la periodicidad en el suministro de datos *“al objeto de que éste sea trimestral”*.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- 3) Dado que la entidad interesada en obtener los datos de los abonados en el expediente de referencia ha expresado su voluntad de prestar el servicio de consulta telefónica así como la elaboración de una guía telefónica en formato electrónico, TME solicita una especial observación del cumplimiento de la legalidad vigente en materia de protección de datos por parte del solicitante, de forma que en todo momento quede garantizado el derecho de los abonados a no figurar en cualquiera de estos servicios.

## II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

### II.1 HABILITACIÓN COMPETENCIAL

Cabe significar, que el presente procedimiento tiene como objeto resolver la solicitud formulada por OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L., (en adelante, OPERA), para que se facilite a la citada entidad mercantil la información actualizada de los abonados al servicio telefónico disponible al público a fin de prestar el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, así como de elaborar guías telefónicas de ámbito nacional, en soporte electrónico. Para ello, se deberá decidir sobre el derecho de OPERA 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 en soporte informático, los datos correspondientes a sus abonados para la confección de una guía unificada para cada ámbito territorial”*.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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).

De acuerdo con lo dispuesto en la Directiva 96/19/CE de la Comisión Europea, el artículo 54 de la LGTel establece que los servicios de directorio se prestarán en régimen de libre competencia:

*"sin perjuicio de lo establecido en el artículo 37.1 b) la elaboración y comercialización de las guías de abonados a los servicios de telecomunicaciones y de los servicios de información se realizará en régimen de libre competencia, garantizándose, en todo caso, a los abonados el derecho a la protección de sus datos personales, incluyendo el de no figurar en dichas guías".*

Como servicios asociados a la telefonía pública, la relevancia de las guías y de los servicios de consulta telefónica, ha sido tal, que la legislación sectorial nacional y europea ha configurado dichos servicios como elementos del servicio universal.

En efecto, el artículo 37.1 b) de la LGTel incluye en el concepto de servicio universal:

*"b) que todos los abonados al servicio telefónico dispongan, gratuitamente, de una guía telefónica, actualizada e impresa y unificada para cada ámbito territorial. Todos los abonados tendrán derecho a figurar en las guías y a un servicio de información nacional sobre el contenido de la guía telefónica, sin perjuicio, en todo caso, del respeto a las normas que regule la protección de los datos personales y el derecho a la intimidad."*

---

<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

Por lo tanto, la obligación de prestación por el operador dominante del servicio de guías y de información definido en el artículo 37.1 b) de la LGTel, como parte del servicio universal, debe compatibilizarse con el correlativo derecho de otros operadores a prestar en competencia los servicios de directorio.

En cuanto al desarrollo reglamentario previsto en el RSU, cabe destacar los artículos 12 y 14 del RSU, que reconocen el derecho de los abonados al servicio telefónico fijo disponible al público a disponer de *“una guía telefónica de carácter gratuito, unificada para cada ámbito territorial, que será, como mínimo, provincial”*. Asimismo, se reconoce a los abonados al servicio telefónico fijo disponible al público, el derecho a figurar en la guía y, en su caso, a solicitar la corrección o supresión de los datos que les correspondan.

Asimismo, dichas normas disponen que el operador designado para la prestación del servicio universal pondrá a disposición de *“todos los abonados del servicio telefónico fijo disponible al público, incluidos los usuarios de teléfonos públicos de pago, y respecto de los números telefónicos de dicho servicio (esto es, del servicio telefónico fijo disponible al público), al menos un servicio de consulta telefónica actualizado. Este servicio se prestará a un precio asequible y sólo tendrá carácter gratuito cuando se haga uso de él desde un teléfono público de pago”*. En este mismo sentido, se pronuncia el artículo 55 del RSU.

Tal y como prevé el artículo 14 del RSU, el Ministerio de Ciencia y Tecnología por vía reglamentaria determinará los criterios y condiciones para la elaboración y actualización de la guía telefónica *“de carácter gratuito y unificada para cada ámbito territorial”*, así como los datos que deberán figurar en ella y que deben estar disponibles a través del servicio de información nacional. Dichos datos deberán ser suministrados por los operadores que presten el servicio de telefonía disponible al público a la CMT, que *“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 en la Orden a la que se refiere el artículo 67.1, le faciliten los operadores que presten el servicio de telefonía disponible al público”*.

Lo anterior ha sido desarrollado por la OM de Servicio Universal y por la Orden Ministerial de 26 de marzo de 2002 mencionadas ambas con anterioridad.

La Orden sobre el Servicio Universal, en su artículo primero prevé que *“La presente Orden tiene por objeto la regulación de determinados aspectos del servicio universal de telecomunicaciones, a los que se refieren los artículos (...) 14 y (...) del RSU, con la finalidad de concretar su aplicación práctica. Dichos aspectos se refieren a (...) d) los criterios para la elaboración, actualización y*





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*los datos que deberán figurar en las guías telefónicas incluidas en el ámbito del servicio universal*”. En efecto, dicha Orden regula los criterios de elaboración de las guías telefónicas (tipos de servicios de telecomunicaciones sobre cuyos abonados las entidades puedan informar, otras informaciones que la guía debe en todo caso facilitar, tipo de letra, impresión y encuadernación, división en tomos, configuración de su contenido, etc.), así como su actualización y la posibilidad de sustituir, previa petición por el abonado, la edición impresa por la guía en formato electrónico.

No obstante, su exposición de motivos aclara, que *“a través de la presente Orden se regulan los aspectos anteriormente mencionados con la finalidad de concretar su aplicación práctica, a excepción de la parte relativa a los datos que deben figurar en las guías telefónicas del inciso d) anterior, que se desarrollará en la Orden prevista en el párrafo primero del artículo 67 del RSU.”* Así, el artículo Sexto de la OM de Servicio Universal, especifica que, *“[En} lo relativo a los datos que deben figurar en las guías telefónicas incluidas en el ámbito del servicio universal, en adelante guías telefónicas, incluida la versión en formato electrónico, y a los criterios que deben seguirse para su elaboración y actualización, será en todo caso de aplicación lo establecido en la Orden del Ministerio de Ciencia y Tecnología prevista en el párrafo primero del artículo 67 del RSU.”*

A este respecto, el 26 de marzo fue aprobada la Orden Ministerial sobre los servicios de consulta, 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.

En este sentido, la Orden constituye el desarrollo del artículo 14 del Reglamento del Servicio Universal y del artículo 11 de la LGTel que habilita al Ministerio para desarrollar las condiciones de prestación para cada categoría de redes y servicios de telecomunicaciones. Asimismo, constituye un acto de aplicación del artículo 27 del Plan Nacional de Numeración, convalidado por el Reglamento de Interconexión, que autoriza a la Secretaria General para desarrollar el Plan mediante la atribución de recursos públicos de numeración

La reciente Orden establece las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado del servicio telefónico disponible al público, en un marco de libre competencia, para lo cual atribuye el código 118 a dicho servicio, permitiendo la utilización transitoria del 1003.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La prestación del servicio de consulta telefónica exige, bien la obtención de una autorización General de tipo "D" para la prestación del servicio en competencia, que deberán obtener los operadores del servicio de consulta que no sean, al tiempo prestadores del servicio telefónico disponible al público; o bien, una licencia que les habilite para la prestación del servicio telefónico, en cuyo caso vendría implícito el título para prestar, además, el servicio de consulta, a través del código 1003 (apar. 5 y Disp.Adic.2ª). Por lo que se refiere a este nuevo tipo de autorización, que se añade a las ya existentes Autorizaciones tipo A (grupo cerrado de usuarios), B (redes privadas) y C (servicios de transmisión de datos), ésta se podrá combinar con *"facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio"*, como los servicios de compleción o progresión de llamada, que exigirían la posesión de la correspondiente Licencia de prestación de servicios (apar.11).

Los proveedores de estos servicios podrán proporcionar a los usuarios del servicio telefónico disponible al público información vocal (opcionalmente, también datos) relativa a los números de abonados del servicio (apar.4.1). Además, podrán utilizar otros datos personales de los abonados siempre que éstos hayan dado su consentimiento inequívoco (direcciones de correo electrónico o nombres de dominio), y otras informaciones relacionadas con números de abonados que figuren en publicaciones especializadas en la divulgación de datos comerciales (apar. 4.2). En todo caso, el proveedor del servicio de consulta deberá proporcionar a sus usuarios, al menos, la información actualizada, de ámbito nacional, sobre el contenido de las guías incluidas en el ámbito del servicio universal (apar. 6). Se prohíben las búsquedas inversas<sup>2</sup> (apar. 3.5) y toda discriminación en el suministro de la información tanto entre los datos de los abonados pertenecientes a distintos operadores, como entre distintos abonados de un mismo operador del servicio telefónico (apar.7).

La obtención de una Autorización General tipo D dará derecho, según lo dispuesto en el apartado 5 a la asignación de recursos públicos de numeración pertenecientes al rango de números que se inician con el código 118. Por otro lado, la propia Orden atribuye el "código 1003" para la prestación del servicio sobre los números de abonados a la red pública. Nótese que el modelo finalmente adoptado permite a los operadores que dispongan de título para prestar el servicio telefónico proporcionar el servicio de consulta telefónica a los abonados conectados directamente a sus redes de acceso, a través de dicho código (apar. 5.2).

---

<sup>2</sup> Las búsquedas inversas son aquellas que tienen por finalidad obtener la identidad o el domicilio de un abonado a partir de su número de teléfono u otro recurso identificativo de abonado.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Además, para la prestación de los servicios de consulta telefónica las autorizaciones de tipo D conllevan los siguientes derechos: a) a solicitar acceso especial a las redes, a los titulares de redes públicas que tengan la consideración de dominantes, de conformidad con la legislación sobre acceso e interconexión (apar. 8), lo que incluye el servicio de facturación y cobro de los precios que hayan establecido para sus usuarios (apar. 9.3); b) a obtener de la CMT los datos actualizados para la prestación de dicho servicio (art. 10). Este derecho también se otorga a los operadores que utilicen el 1003.

Por lo demás, la Orden recoge los datos que los operadores que prestan el servicio telefónico disponible al público facilitarán a la Comisión en soporte informático, con periodicidad mensual, para que ésta los facilite, previa petición a las entidades habilitadas para prestar servicios de consulta, y servicios de guías telefónicas, que incluyan al menos los datos contenidos en las guías telefónicas comprendidas en el ámbito del servicio universal. Según la propia Orden la CMT podrá facilitar dicha información, además, a las entidades prestatarias del servicio de atención de llamadas de emergencia 112.

### **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 (apar. 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); c) 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.

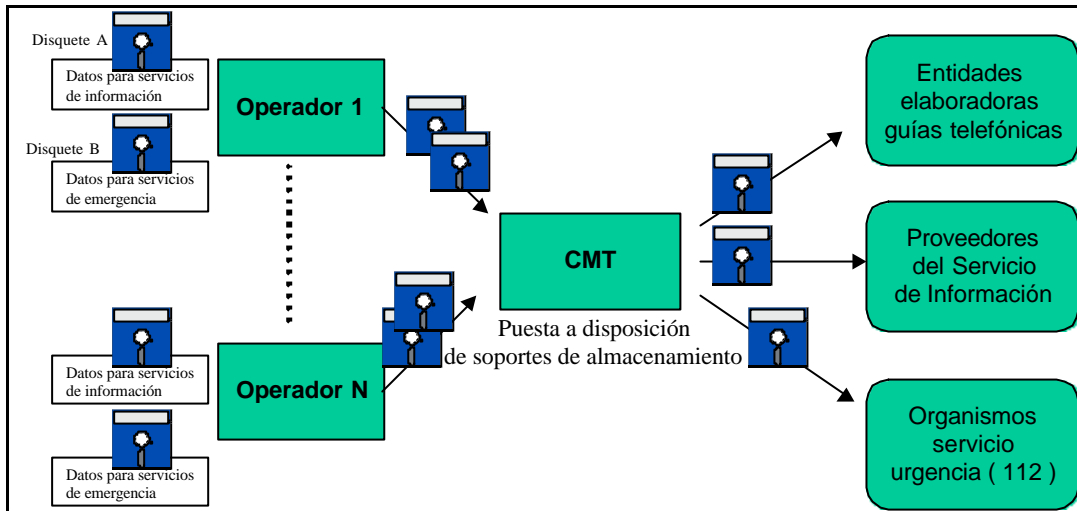
Al objeto de proceder al intercambio previsto en la norma, esta Comisión dispone que, con el fin de promover el suministro de la información necesaria de forma rápida y ágil para la prestación de los servicios de directorio a corto plazo, todos los operadores que presten el servicio telefónico disponible 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); c) dirección postal del domicilio, exceptuando piso, letra y escalera; 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); c) dirección postal del domicilio, exceptuando piso, letra y escalera; 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, con expresa mención del piso, letra y escalera; 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”*.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 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 DE OPERA.

De lo anterior, se puede concluir el derecho de OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L. como titular de una Licencia Individual tipo A para la prestación el servicio telefónico fijo disponible al público, en la modalidad de servicio de información telefónica sobre número de abonados - como ha quedado acreditado en el Antecedente de Hecho Tercero de esta resolución -, a la obtención de los datos de los abonados previstos en el apartado 3 de la Orden Ministerial de 26 de marzo de 2002, a fin de prestar el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y elaborar guías telefónicas de ámbito nacional en soporte electrónico, que incluyan, al menos, los datos contenidos en la guía comprendida en el ámbito del servicio universal, tal y como viene regulada en las Ordenes de 21 de diciembre de 2001 y de 26 de marzo de 2002. 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 de ámbito nacional a día 20 de cada mes, señalada en **los puntos A y B** 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, mediante soporte óptico o magnético y según las especificaciones contenidas en el Anexo, para la prestación por OPERA del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y la elaboración de guías telefónicas de ámbito nacional en soporte electrónico, que incluyan, al menos, los datos contenidos en la guía comprendida en el ámbito del servicio universal.
- La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones pondrá a disposición de OPERA los susodichos soportes magnéticos u ópticos, con los ficheros contenidos, durante los tres primeros días hábiles de cada mes.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- OPERA 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, la prestación de servicios de consulta definidos en la Orden de 26 de marzo de 2002 y la elaboración de guías telefónicas de ámbito nacional en soporte electrónico, que incluyan, al menos, los datos contenidos en la guía comprendida en el ámbito del servicio universal, tal y como viene regulada en el RSU y en las Ordenes de 21 de diciembre de 2001 y de 26 de marzo de 2002.
  - Se procederá a la actualización de los datos de los abonados que hayan sido suministrados conforme a lo dispuesto en la presente propuesta.
  - Se garantizará la prestación del servicio con las características, el contenido y en las condiciones previstas en la normativa específica mencionada.
  - Se garantizará el respeto a la legislación vigente en materia de protección de datos.
- OPERA correrá a cargo de los costes por duplicación de los datos y de los soportes informáticos empleados, de conformidad con lo previsto en el apartado relativo a los “Criterios aplicables a los costes” de la presente resolución.
- Cuando la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, detecte la existencia de indicios de infracción de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo, lo pondrá en conocimiento de la Agencia de Protección de Datos.

### II.7 CONTESTACIÓN A LAS ALEGACIONES

A continuación se analiza y da contestación a las alegaciones efectuadas 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 informados por el Organismo Administrativo especializado.

Nuevamente **TME** manifiesta su disconformidad con el procedimiento establecido para el suministro de datos y, por consiguiente, la necesidad de establecer un procedimiento definitivo y alternativo al implantado. Por su parte, **Telefónica** reitera las alegaciones vertidas en los anteriores procedimientos de suministro de datos resueltos por esta Comisión señalando que, tanto el



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

esquema de suministro y entrega de datos previsto, como el volumen de datos exigidos a los operadores del servicio telefónico disponible al público, contraviene lo dispuesto en la Orden de 26 de marzo de 2002. Asimismo, manifiesta su disconformidad con el formato y el reparto de costes establecido, este último, dada la falta de rigor de los criterios aplicados para la determinación de los mismos.

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.

Igualmente, conviene recordar que 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, cuya tramitación ha sido debidamente comunicado a todos los interesados.

En relación con la adecuada observancia de los principios recogidos en la normativa específica de protección de datos personales, a que aluden **Telefónica y TME** en sus escritos de alegaciones, ha de tenerse en cuenta que la propuesta de resolución fue sometida a informe de la Agencia de Protección de Datos (según consta en el Hecho Sexto de la presente resolución), organismo que, en relación con el informe elaborado por los servicios de esta Comisión, concluye señalando que :

*“ (...) se considera adecuada la referencia efectuada por el informe adjunto a la consulta del hecho de que la entidad prestataria del servicio “garantizará el respeto a la legislación vigente en materia de protección de datos” y, en consecuencia, la propuesta efectuada”.*

Finalmente, cabe precisar, que no procede la modificación de la periodicidad en el suministro de los datos de los abonados, al objeto de que sea trimestral como reclama **TME**.

En efecto, aunque la normativa vigente habilita a esta Comisión para definir los mecanismos, la forma y el plazo en que el intercambio de datos de abonado se llevará a cabo, resulta evidente que el ejercicio de dicha habilitación quedará condicionado por la referida Orden de 26 de marzo de 2002 y, en particular, por lo dispuesto en su apartado decimocuarto, punto 4, donde expresamente se prevé que:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*“Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público entregarán a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, al menos con una periodicidad mensual, la información actualizada (...)”*

Pues bien, sobre esa base legal, no puede resultar admisible una modificación de la periodicidad del suministro que, lejos de suponer un período de actualización inferior, implique una ampliación del máximo permitido por la norma, sobre todo, si tenemos en cuenta que dicho plazo obedece a la necesidad de favorecer una efectiva competencia en el mercado de los servicios de directorio: Sin una actualización como mínimo mensual de los datos de los abonados no podrían ofrecerse esos servicios con unas “mínimas” garantías de calidad esenciales en un ambiente de libre competencia.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

### RESUELVE

**PRIMERO.-** Estimar la solicitud de OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L., como titular de una Licencia Individual tipo A, de que se le facilite los datos de los abonados previstos en el apartado Tercero de la Orden Ministerial de 26 de marzo de 2002, con el fin de prestar el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y elaborar guías telefónicas de ámbito nacional en soporte electrónico. 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 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 **Fundamento II.4.B** de esta Resolución, para la prestación por OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L. de los servicios de consulta telefónica, mediante soporte óptico o magnético y según las especificaciones contenidas en el Anexo. La primera entrega se producirá los tres últimos días hábiles del mes de **julio**.

**TERCERO.-** 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 **Fundamento II.4.A** de esta Resolución, para la





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

elaboración por parte de OPERA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L. de guías telefónicas de ámbito nacional en soporte electrónico, que incluyan, al menos, los datos contenidos en la guía comprendida en el ámbito del servicio universal, mediante soporte óptico o magnético y según las especificaciones contenidas en el Anexo. La primera entrega se producirá los tres últimos días hábiles del mes de **julio**.

**CUARTO.-** La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones pondrá a disposición de OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L. los susodichos soportes 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 **agosto**.

**QUINTO.-** OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L. 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, la prestación de servicios de consulta definidos en la Orden de 26 de marzo de 2002 y la elaboración de guías telefónicas de ámbito nacional en soporte electrónico, que incluyan, al menos, los datos contenidos en la guía comprendida en el ámbito del servicio universal, tal y como viene regulada en el RSU y en las Ordenes de 21 de diciembre de 2001 y de 26 de marzo de 2002.
- Se procederá a la actualización de los datos de los abonados que hayan sido suministrado 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.

OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L. 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.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 del 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.

EL SECRETARIO

Vº Bº

Jaime Velázquez Vioque

EL PRESIDENTE

Carlos Bustelo García del Real



## 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

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



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**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 (DDMMAAAA)	Corresponde a la fecha de extracción de la información



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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	
14	Número de portal	ABPORTAL	*	Sí	Alfanumérico	



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 telefónicos.	ABINFO	250	No, salvo que ABTELF2 contenga datos.	Compuesto por alfanuméricos de longitud máxima 90	Descripciones asociadas con ABTELF2 excepto en caso de una





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

					separados por +	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 desde el 1 hasta el 99



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### 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 INE.
49	Provincia	ABPROVIN	*	Sí	Alfanumérico	



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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:

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.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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:**

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.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### 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 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



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 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.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- 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 )				
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:*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### 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:

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:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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.