



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. JAIME VELAZQUEZ 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 42 /03 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 13 de noviembre de 2003, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la

RESOLUCIÓN RELATIVA A DETERMINADAS PRÁCTICAS LLEVADAS A CABO POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. EN EL SUMINISTRO DE LOS DATOS DE SUS ABONADOS PARA LA PRESTACIÓN DE DICHOS SERVICIOS DE DIRECTORIOS DE ABONADOS

AEM 2003/525

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- SOLICITUD FORMULADA POR QDQ MEDIA, S.A. INICIO DEL EXPEDIENTE OM 525/2003

- 1.1. **Solicitud de QDQ MEDIA, S.A.**: El 24 de marzo de 2003 tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT) un escrito presentado por la entidad QDQ MEDIA, S.A. (en adelante, QDQ) en virtud del cual pone en conocimiento de esta Comisión una serie de actuaciones presuntamente anticompetitivas llevadas a cabo por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TELEFÓNICA) en relación con el suministro a terceros de los datos de sus abonados para la elaboración de guías telefónicas, y solicita asimismo la adopción de las correspondientes medidas destinadas a reestablecer las condiciones de libre competencia en el mercado.

En particular, QDQ manifiesta que, entre los datos correspondientes a sus abonados aportados por TELEFÓNICA a esta Comisión durante los meses de diciembre de 2002 y enero y febrero de 2003, **no figura la información relativa a la ocupación, profesión o actividad de los abonados.**



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

QDQ solicita a esta Comisión que requiera a TELEFÓNICA la entrega a QDQ de *“una base de datos actualizada de todos sus abonados al servicio telefónico básico en un ámbito nacional, incluyendo en uno de sus campos los datos de que disponga relativos a la profesión u ocupación de las personas físicas o jurídicas abonadas al servicio telefónico básico prestado por TELEFÓNICA, todo ello siempre y cuando los abonados hayan manifestado su consentimiento inequívoco para que se realice tal tratamiento”*.

1.2. Inicio del expediente OM 525/2003. Como consecuencia de la solicitud de intervención presentada por QDQ, y de acuerdo con la habilitación competencial recogida en el artículo 1.Dos.1 de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de liberalización de las telecomunicaciones (Ley 12/1997, en adelante), en el artículo 1.Dos.2.c) y 1.Dos.2.f) de dicha Ley 12/1997, establecida más abajo, se procedió, con fecha 25 de marzo de 2003, a la apertura del expediente OM 525/2003.

1.3. Escrito remitido por TELEFÓNICA PUBLICIDAD E INFORMACIÓN, S.A. Con fecha 14 de abril de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito presentado por TELEFÓNICA PUBLICIDAD E INFORMACIÓN, S.A. (en adelante, TPI) en virtud del cual formula alegaciones en el marco del ya citado Expediente OM 525/2003, siendo los aspectos esenciales de las mismas los siguientes:

- *“TPI suscribió con Telefónica de España, SAU (en lo sucesivo Telefónica), con fecha 6 de mayo de 1999, un acuerdo de acceso a determinados datos de los abonados no particulares, que permite conocer su actividad comercial o empresarial declarada. Como contraprestación, TPI en la actualidad viene abonando a Telefónica por registro (CONFIDENCIAL) euros por la actualización anual y (CONFIDENCIAL) euros por la actualización semanal (...).”*
- *“No compartimos la manifestación de QDQ de que los datos referidos a la actividad empresarial y comercial de los abonados tengan que ser entregados por los operadores dentro del mercado establecido en la Resolución de 7 de noviembre de 2002. En efecto, lo que plantea la mencionado Resolución en relación con los artículos decimocuarto y tercero de la OM CTE/711/2002, de 26 de marzo de consulta telefónica, es que deben ser entregados aquellos otros datos de carácter personal de los que se disponga el consentimiento inequívoco de los abonados, que hayan solicitado que se amplíen los datos personales que figuran en la guía (se entiende guía universal) (...)”*

1.4. Escrito remitido por TELEFÓNICA. Con fecha 29 de abril de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito presentado por TELEFÓNICA por el que formula alegaciones en el marco del citado Expediente 2003/525, siendo los aspectos esenciales de las mismas los siguientes:



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *“Respecto de la guía denominada “Páginas Amarillas” a las que se hace referencia también por parte de QDQ en este mismo Expositivo, es necesario poner de manifiesto que dicha guía es absolutamente ajena a Telefónica de España, explotándola directamente TPI (...).*
- *“(…) para la elaboración de la guía de Páginas Blancas, entre la información que se facilita a TPI no figura el dato de actividad profesional de los datos de los abonados. Si dicho dato aparece en la referida guía, lo es porque el abonado ha contratado directamente con TPI su inserción publicitaria, abonando a esta última la cantidad”*

SEGUNDO. PERSONACIÓN DE CONDUIT EN LOS EXPEDIENTES AJ 2002/7704 Y AJ 2002/7028. SOLICITUD DE INTERVENCIÓN E INICIO DEL EXPEDIENTE 2003/576

2.1. Personación de CONDUIT en el Expediente 2002/7704 Y 2002/7028.

Con fecha 11 de marzo y 1 de abril de 2003, CONDUIT EUROPE S.A. (en adelante, CONDUIT) presentó dos escritos en el marco de los Expedientes 2002/7704 y 2002/7028, en los cuales ponía de manifiesto que, tras haber examinado los datos sobre abonados al servicio telefónico fijo proporcionados por TELEFÓNICA a esta Comisión, dicha entidad *“había detectado una serie de fallos graves que hacen inutilizables dichos datos para el servicio de consulta de CONDUIT”*. En particular, CONDUIT considera que:

- *“Los datos proporcionados a través de la CMT, en particular, los datos de TELEFÓNICA son de una calidad insuficiente para que CONDUIT u otro proveedor de servicios de directorio pueda usarlos como fuente para sus servicios”*
- *“Mediante la negativa actual de TELEFÓNICA de proporcionar esta información adicional a los proveedores de servicios de consulta telefónica, TELEFÓNICA se está reservando una ventaja competitiva en el mercado para estos servicios.”*
- *TELEFÓNICA se está reservando una ventaja competitiva en el mercado para servicios de consulta telefónica sobre números de abonado mediante el suministro de datos de mala calidad a la CMT y del uso de datos distintos (de mejor calidad) para su propio servicio 11818”.*

(el subrayado es nuestro)

2.2. Denuncia de CONDUIT. Petición de adopción de medidas cautelares. Con fecha 13 de mayo de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito presentado por la entidad CONDUIT en virtud del cual pone en conocimiento de esta Comisión algunas conductas presuntamente llevadas a cabo por TELEFÓNICA en relación con el suministro a terceros de los datos de sus abonados para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En particular, CONDUIT considera que TELEFÓNICA *“está proporcionando acceso a los datos sobre sus abonados a su propio servicio de consulta (actualmente, el servicio 11818) en condiciones distintas a las que aplica tanto para los datos proporcionados a la CMT como para los datos proporcionados mediante el servicio E.115”*¹

CONDUIT considera que los datos relativos a los abonados que TELEFÓNICA proporciona a esta Comisión para la provisión por parte de terceros del servicio de consulta telefónica a directorios son de **calidad inaceptable**, pues no se ha aplicado el formato estipulado por esta Comisión en su Resolución de 27 de junio de 2002, ya que faltan campos de obligatoria inclusión, lo que dificulta en gran medida el procesamiento informático de los mismos. Asimismo, CONDUIT señala que los citados datos son datos **incompletos**, pues no incluyen algunos números de teléfono de interés social o comercial tales como, entre otros, números de hospitales, clínicas, bancos, teatros, colegios o cajas de ahorro. En este sentido, manifiesta que *“estos fallos impiden un uso eficaz de los datos: los datos proporcionados son difícilmente identificables y comparables, no corresponden a un formato estandarizado y son incompletos”*.

En definitiva, CONDUIT considera que:

1. **Existiría un incumplimiento de la normativa sectorial de telecomunicaciones**; y derivado, de lo anterior,
2. **Existiría una vulneración de la libre competencia**, pues, según CONDUIT, *“TELEFÓNICA está restringiendo la competencia con sus propias actividades en el mercado descendentes de servicios de consulta (...)”*.

Sobre la base de las alegaciones contenidas en su denuncia, CONDUIT solicita la intervención de esta Comisión para que dicte *“una Resolución por la que se establezcan las condiciones equitativas y no discriminatorias de acceso a los datos sobre abonados de TELEFÓNICA (...) para asegurar la posibilidad para competidores como CONDUIT de ofrecer un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado en igualdad de condiciones con el propio servicio de TELEFÓNICA”*.

¹ CONDUIT se refiere con esta denominación al servicio que ofrece TELEFÓNICA al amparo del estándar técnico UIT-T E.115, que normaliza un protocolo telemático para el intercambio en línea de los datos sobre abonados entre operadores de servicios telefónicos. El citado estándar E.115 se creó originariamente para permitir el intercambio de datos de abonado entre los diferentes operadores telefónicos internacionales. Este protocolo normalizado según la UIT-T E.115 se está utilizando actualmente por parte de algunos operadores telefónicos tradicionales (como es TELEFÓNICA) para implementar servicios de acceso a información sobre sus números de abonados que ofrece comercialmente a terceros operadores.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asimismo, CONDUIT solicita a esta Comisión la adopción *“con carácter urgente e inmediato de las medidas cautelares para evitar la ineficacia de la resolución final que se adopte en este asunto”*.

2.3. Inicio del Expediente AJ 576/2003. Como consecuencia de la solicitud de intervención presentada por CONDUIT, y de acuerdo con la habilitación competencial recogida en el artículo 1.Dos.1 de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de liberalización de las telecomunicaciones (Ley 12/1997, en adelante), en el artículo 1.Dos.2.c) y 1.Dos.2.f) de dicha Ley, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones procedió con fecha 15 de mayo de 2003 a la apertura del Expediente AJ 576/2003.

2.4. Escrito presentado por CONDUIT aportando información complementaria a su solicitud de intervención. Con fecha 6 de junio 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito presentado por la entidad CONDUIT en el que recoge información complementaria al ya citado escrito de solicitud de intervención de fecha 13 de mayo ya citado.

Según manifiesta CONDUIT en el citado escrito:

“(…) dicha información demuestra que TELEFÓNICA tiene a su disposición datos sustancialmente mejores que los datos que proporciona a la CMT. Dichos datos no se proporcionan a la CMT pero, sin embargo, son facilitados a: (i) otros operadores, a través de su servicio E.115 (a un coste muy elevado); y (ii) a usuarios finales, a través de sus servicios 11818. Todo ello pone claramente de manifiesto el hecho de que existe en la posesión de TELEFÓNICA una fuente de datos diferente y mejor que los datos que proporciona TELEFÓNICA a la CMT”.

En particular, CONDUIT ha podido comprobar que *“los datos accesibles mediante el servicio E.115 contienen números 90X e incluyen información sobre terminales y usos de distintos números (los campos ABTERM y ABINFO) que faltan en los datos proporcionados por TELEFÓNICA a la CMT”*

TERCERO. ACUMULACIÓN DEL EXPEDIENTE AJ 576/2003 AL EXPEDIENTE OM 525/2003

Con fecha 29 de mayo de 2003, se procedió a la acumulación al Expediente OM 525/2003, iniciado en virtud de la denuncia de QDQ, del Expediente AJ 576/2003, iniciado en virtud de la denuncia de CONDUIT, de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante, LRJPAC), procediéndose a la notificación a los interesados con fecha 30 de mayo de 2003.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

CUARTO. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

- 4.1. Requerimiento de información a QDQ.** Con fecha 10 de junio de 2003, esta Comisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 78.Uno de la LRJPAC, requirió a QDQ para que, a los efectos de poder dar curso a su solicitud y concretar el objeto y las circunstancias de los hechos descritos en la misma, remitiera a esta Comisión la siguiente información: (i) pruebas e indicios que le hayan llevado a QDQ a concluir que existe la posible conducta discriminatoria denunciada; (ii) qué tipo de errores o ausencias, en qué campos, formatos o registros los ha identificado QDQ.
- 4.2. Requerimiento de información a TELEFÓNICA.** Con fecha 10 de junio de 2003, esta Comisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 78.Uno de la LRJPAC, requirió a TELEFÓNICA para remitiera a esta Comisión la siguiente información: (i) cuáles son los datos de abonados (campos y formatos) que se contienen en los ficheros de TELEFÓNICA que desde enero de 2003, a través de la CMT o directamente, ha venido suministrando al resto de operadores habilitados para prestar servicios de consulta telefónica y elaboración de guías de abonados; (ii) qué información sobre abonados adicional a la recogida en los citados ficheros suministra a algún prestador de servicios de consulta y a cambio de qué contraprestación; (iii) qué datos suministra a TPI, y para qué fin se suministró dicha información; (IV) copia del contrato firmado entre TELEFÓNICA y TPI relativo la prestación del servicio de edición y distribución de la guía de Páginas Blancas impresas por TPI en nombre y por cuenta de TELEFÓNICA.
- 4.3. Requerimiento de información a TPI.** Con fecha 10 de junio de 2003, esta Comisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 78.Uno de la LRJPAC, requirió a TPI para remitiera a esta Comisión la siguiente información: (i) qué datos que se incluyen en los directorios de abonados impresos tipo "Páginas Blancas" y si le son suministrados por TELEFÓNICA a través del sistema de suministro de datos regulado en la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, en los ficheros entregados a la CMT; (ii) en caso contrario, qué mecanismo utiliza TPI de cara a capturar aquellos datos de abonado que no se encuentran en los archivos remitidos por TELEFÓNICA; (iv) remisión de copia del contrato firmado entre TELEFÓNICA y TPI relativo la prestación del servicio de edición y distribución de la guía de Páginas Blancas impresas por TPI en nombre y por cuenta de TELEFÓNICA".
- 4.4. Requerimiento de información a "11888 SERVICIOS DE CONSULTA TELEFÓNICA SAU".** Con fecha 18 de junio de 2003, esta Comisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 78.Uno de la LRJPAC,



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

requirió a 11888 SERVICIOS DE CONSULTA TELEFÓNICA, S.A.U. para remitiera a esta Comisión la siguiente información: (i) qué datos ofrece 11888 SERVICIOS en su servicios de información telefónica; (ii) si todos ellos son suministrados por TELEFÓNICA a través del sistema de suministro de datos regulado en la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, en los ficheros entregados a la CMT; (iii) en caso contrario, ¿cuál qué mecanismos utiliza 11888 SERVICIOS de cara a capturar aquellos datos de abonado que no se encuentran en los archivos remitidos por TELEFÓNICA.

QUINTO. RESPUESTAS A LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

- 5.1. Respuesta de TPI al requerimiento de información.** Con fecha 23 de junio 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito presentado por la entidad TPI en el que recogen la información requerida por esta Comisión.

Así, TPI afirma que

“Los datos entregados a TPI por TELEFÓNICA para la elaboración de la guía Páginas Blancas no son facilitados a través del sistema de suministro de datos regulado en la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, (...) sino que se reciben directamente a través de TELEFÓNICA, en virtud del contrato suscrito entre ambas compañías el 5 de mayo de 1999, para la edición, distribución, y explotación comercial de la referida guía”

“Los datos que se reciben de TELEFÓNICA en los ficheros correspondientes a Páginas Blancas son los estrictamente necesarios para la elaboración de dicha guía y su uso queda restringido para ese fin”.

“en el caso de inserciones publicitarias, la información se recoge directamente al cliente por un agente comercial de TPI, quedando la relación contractual amparada por un contrato publicitario entre el anunciante y TPI”

Igualmente, TPI dice que:

“recibe de TELEFÓNICA, a cambio de un precio, en virtud de otro contrato de 6 de mayo de 1999, determinados datos de sus abonados no particulares, que son utilizados para la edición, distribución y comercialización de Páginas amarillas en cualquier soporte...Este directorio de anunciantes clasificados es un producto ajeno a TELEFÓNICA, ya que lo explota directamente TPI.”

- 5.2. Respuesta de QDQ al requerimiento de información.** Con fecha 24 de junio 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito presentado por la entidad QDQ en el que recogen la información requerida por esta Comisión.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En particular, QDQ considera que *“existen indicios suficientes para interpretar que TELEFÓNICA dispondría de datos relativos a la profesión de numerosos abonados a su servicio que, sin embargo, no estaría poniendo a disposición de la CMT, pero sí aparecen en los directorios editados por TPI bajo la denominación de “Páginas Amarillas”.*

Igualmente, alega que:

“en las bases de datos que TELEFÓNICA ha proporcionado por el momento a la CMT, y que han podido ser analizadas por QDQ, no se contiene registro alguno de abonado con número de teléfono que comience por los bloques de numeración 901 o 902. Estos registros sí son ofrecidos en los diversos directorios telefónicos que gestiona TPI y, entre otros, en el que ofrece a través de su página web “www.paginasblancas.es”

- 5.3. Respuesta de TELEFÓNICA al requerimiento de información.** Con fecha 1 de julio 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito presentado por la entidad TELEFÓNICA en el que recogen la información requerida por esta Comisión.

Así, TELEFÓNICA afirma que

(...) “presta servicio de guía telefónica con la colaboración de TPI, mediante el correspondiente contrato de prestación de servicios. En virtud de dicha relación contractual, TPI se encarga de la edición y distribución de la mencionada guía impresa, en nombre, por cuenta y bajo las instrucciones de TELEFÓNICA”.

“Se utilizan los mismo datos que se encuentran a disposición de todas las entidades que deseen editar guías o prestan servicios de consulta en la propia CMT. TPI recibe los citados datos con el único objeto de editar la guía de Páginas Blancas.”

Asimismo remite copia del contrato firmado por TELEFÓNICA y TPI relativo a la prestación del servicio de edición y distribución de la guía Páginas Blancas impresas.

- 5.4. Respuesta de 11888 al requerimiento de información.** Con fecha 1 de julio 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito presentado por la entidad 11888 en el que recogen la información requerida por esta Comisión.

En el mismo, se afirma que *“los datos no son suministrados directamente por TELEFÓNICA, sino que (...) mensualmente son retirados de ese Organismo Regulador los ficheros entregados por los diversos operadores que contiene los datos de los abonados”, y que (...) “para el enriquecimiento de la información sobre empresa y comerciantes se utilizan publicaciones especializadas, entre ellas, Páginas Amarillas”.*



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

SEXTO. ADOPCIÓN DE MEDIDAS CAUTELARES

Con fecha 26 de junio de 2003, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones adoptó, en el marco del presente Expediente, una Resolución en virtud de la cual se adoptan medidas cautelares en relación con la denuncia de CONDUIT y QDQ relativa al suministro de datos de abonado por parte de TELEFÓNICA, en los siguientes términos:

“Primero.- Obligar a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. a suministrar a CONDUIT Europe, S.A., en el plazo de cinco días contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente Resolución, acceso on-line de forma gratuita a la información actualizada y completa sobre abonados al servicio telefónico básico que está utilizando en el momento presente para la prestación al público de su servicio de consulta telefónica accesible a través del número 11818.

Segundo.- En el caso de que fuera técnicamente imposible el cumplimiento en el plazo establecido de la obligación contenida en el Apartado precedente, TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. queda obligada, de forma transitoria, desde el día siguiente a la notificación de la presente Resolución y hasta el correcto cumplimiento de la obligación a que se refiere el Resuelve Primero anterior, a lo siguiente; 1) suministrar de manera gratuita el servicio de consulta asociado a la base de datos E.115, y 2) con el fin de que pueda consultar los datos de abonados que no se encuentren disponibles en el contenido de la base de datos E.115, suministrar, de forma gratuita, acceso al servicio de consulta telefónica de números de abonado que presta a través del número 11818”.

SÉPTIMO. DECLARACIÓN DE NUEVOS INTERESADOS EN EL EXPEDIENTE

7.1. Declaración de 11811 NUEVA INFORMACIÓN TELEFÓNICA S.A. como interesado en el Expediente OM 2003/525. Con fecha 9 de julio de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de la entidad 11811 NUEVA INFORMACIÓN TELEFÓNICA, S.A. (en adelante, 11811) por el que solicitaba (i) ser considerada parte interesada en el Expediente OM 2003/525, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 c) de la LRJPAC y (ii) que se le apliquen con carácter urgente las medidas cautelares adoptadas por esta Comisión en el citado Expediente mediante la antes mencionada Resolución de 26 de junio de 2003 por la que se adoptan medidas cautelares en relación con la denuncia de CONDUIT EUROPE S.A. y QDQ MEDIA S.A. relativa al suministro a terceros de datos de abonado por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.

Mediante escrito firmado por el Secretario de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, de 24 de julio de 2003 y que consta con fecha de salida de 29 de julio, se le comunicó a 11811 su condición de interesado en el Expediente OM 2003/525, con efectos desde el 9 de julio de 2003.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

7.2. **Declaración de BIGWORLD, S.L. como interesado en el Expediente**

OM 2003/525. Con fecha 30 de julio de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de la entidad BIGWORLD, S.L. (en adelante, BIGWORLD) por el que solicitaba (i) ser considerada parte interesada en el Expediente OM 2003/525, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31.1. B) de la LRJPAC y (ii) que en la Resolución que finalice el Expediente arriba referenciado se obligue a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. a suministrar los datos de sus abonados *“de una manera total, completa y libre de errores”*, con el fin de posibilitar la existencia de una competencia efectiva en la provisión de servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

Mediante escrito firmado por el Secretario de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 1 de agosto de 2003 y que consta con fecha de salida de 4 de agosto, se le comunicó a BIGWORLD su condición de interesado en el Expediente OM 2003/525 con efectos desde el 30 de julio de 2003.

OCTAVO. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

8.1. **Requerimiento de información a 11811.** Con fecha 29 de julio de 2003, esta Comisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 78.Uno de la LRJPAC, y con la finalidad de determinar la procedencia de atender a la solicitud de adopción medidas cautelares presentada por 11811 y, en particular, de concretar (i) si en la situación denunciada por 11811 estarían concurriendo las mismas circunstancias que en la situación denunciada por CONDUIT y (ii) si aquella entidad estaba prestando sus servicios en idénticas condiciones y haciendo uso de las mismas fuentes de suministro de información sobre datos de abonado que ésta, se requirió a 11811 para que remitiera a esta Comisión la siguiente información: (i) las deficiencias que ha identificado en los datos de abonados proporcionados por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. a esta Comisión; (ii) especificar si 11811 ha firmado con TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. el contrato de acceso a la base de datos E.115; (iii) en su caso, una copia del correspondiente contrato de acceso a la base de datos E.115.

8.2. **Respuesta de 11811 al requerimiento de información.** Con fecha 14 de agosto 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito presentado por la entidad 11811 en el que recoge la información requerida por esta Comisión.

En dicho escrito, 11811 detalla las deficiencias que ha identificado en los datos de los abonados proporcionados por TELEFÓNICA a esta Comisión y que coinciden con las apuntadas por CONDUIT en sus



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

escritos dirigidos a esta Comisión, entre las que destacan: (i) la omisión de números de red inteligente tipo 9XX los cuales *“son accesibles en la base de datos E115 y en el 11818”*; (ii) números de abonados no actualizados; (iii) *“Respecto a la titularidad y uso de la línea contratada, Telefónica de España únicamente informa de la persona física o jurídica que contrata la línea. En los supuestos en los que una persona física, en nombre y representación de una compañía contrata esa línea, Telefónica de España no informa de la identidad de esa empresa”*.

Por otra parte, 11811 manifiesta en su escrito que, a diferencia de CONDUIT, para la prestación de sus servicios de consulta telefónica sobre datos de abonado no se está beneficiando de un acceso al servicio que TELEFÓNICA ofrece mediante el protocolo normalizado E.115.

NOVENO. TRÁMITE DE AUDIENCIA

9.1. Remisión del Informe de Audiencia. De acuerdo con las previsiones del artículo 84 de la LJPAC mediante escritos de esta Comisión con salida registrada el día 21 de julio de 2003, se comunicó a TELEFÓNICA., TPI, QDQ, 11888 y CONDUIT, la apertura del trámite de audiencia en el procedimiento de referencia, adjuntando el correspondiente informe elaborado por los Servicios de esta Comisión con el objeto de recibir aquellas alegaciones y documentación que las partes estimasen convenientes a la vista del Expediente.

Asimismo, con fechas de salida registradas el día 29 de julio y 4 de agosto de 2003, se comunicó a 11811 y BIGWORLD, respectivamente, la apertura del citado trámite de audiencia en el procedimiento de referencia, adjuntando el correspondiente informe elaborado por los Servicios de esta Comisión con el objeto de recibir aquellas alegaciones y documentación que las partes estimasen convenientes a la vista del Expediente.

9.2. Contestaciones al trámite de audiencia

9.2.1. Contestación de TPI. Con fecha 31 de julio de 2003, TPI presentó alegaciones al informe de audiencia remitido por esta Comisión, siendo los aspectos esenciales de dichas alegaciones los siguientes:

- *“No puede afirmarse (...) que Telefónica de España esté proveyendo a otros operadores datos de sus abonados en condiciones diferentes a los datos suministrados a otras empresas del Grupo Telefónica (TPI), ya que como se ha expuesto, TPI es contratista de Telefónica de España y recibe los datos de los abonados como mera encargada de su tratamiento, sin que, por lo tanto, su posición jurídica a este respecto sea similar a la de QDQ o CONDUIT”*.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *“La información de los anuncios, facilitada por los anunciantes, no forma parte de la tipología de informaciones que deben ser entregados por los operadores a la CMT, en virtud de lo dispuesto en la OM de servicio de consulta telefónica, que limita esa obligación exclusivamente a datos de los abonados obtenidos por el operador”.*

9.2.2. Contestación de CONDUIT. Con fecha 1 de agosto de 2003, CONDUIT presentó alegaciones al informe de audiencia remitido por esta Comisión, siendo los aspectos esenciales de dichas alegaciones, que serán contestados en los Fundamentos de Derecho de la presente Resolución, los siguientes:

- El mercado de servicios de información telefónica se divide *“en dos mercados claramente diferenciados: (i) el servicio nacional; y (ii) el servicio internacional”.*
- CONDUIT manifiesta que *“está sufriendo una serie de daños importantes como consecuencia de los problemas correspondientes a los datos sobre abonados (...) no todos los cuales han sido recogidos en el Informe y que incluyen: el coste de búsquedas a través del Servicio E.115 (...) el coste esencial y laborioso trabajo de revisión y los intentos de depuración de los datos proporcionados por Telefónica a través de la CMT, el valor de la pérdida de la oportunidad de poder competir plenamente con Telefónica en el momento de la liberalización final del mercado el pasado 4 de abril y de la pérdida de cuota de mercado que podría haber esperado si hubiera tenido un acceso equitativo y no discriminatorio a los datos, el valor del daño moral y pérdida de imagen causados por la imposibilidad de CONDUIT de prestar un servicio suficientemente profesional por la falta de acceso a datos adecuados*
- CONDUIT solicita a esta Comisión que *“en la Resolución final de este Expediente, la CMT declare que estos daños han sido causados por parte de Telefónica”.*

9.2.3. Contestación de QDQ. Con fecha 1 de agosto de 2003, QDQ presentó alegaciones al informe de audiencia remitido por esta Comisión, manifestando *“su plena conformidad con el Informe elaborado por los Servicios de la CMT en el sentido de que TELEFÓNICA se encuentra ejerciendo prácticas discriminatorias y abusando de su posición de dominio tanto en el mercado de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado como en el mercado de elaboración y explotación de guías y directorios telefónicas (...)”*

9.2.4. Contestación de TELEFÓNICA. Con fecha 8 de agosto de 2003, TELEFÓNICA presentó alegaciones al informe de audiencia remitido por



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

esta Comisión, siendo los aspectos esenciales de dichas alegaciones los siguientes:

- TELEFÓNICA considera que únicamente está obligada a entregar los datos de sus abonados a la CMT y no a terceros, y que no dispone del consentimiento inequívoco de los usuarios para ceder los datos a terceros.
- TELEFÓNICA manifiesta que en sus guías de *páginas blancas* sólo se incluyen los números de red inteligente para los cuales los clientes solicitan inserciones publicitarias.
- TELEFÓNICA declara que la explotación publicitaria de “Páginas Blancas” la realiza TPI, que contrata directamente con los clientes que desean adquirir un espacio en la guía de *páginas blancas* para la inclusión de sus datos. TELEFÓNICA considera que las inserciones publicitarias derivan de los contratos de difusión publicitaria celebrados entre TPI y las entidades anunciantes y que dichas inserciones publicitarias *“nada tienen que ver con los datos de abonados que haya que entregar a la CMT. Son anuncios contratados con TPI. El anunciante a cambio de un precio obtiene la aparición en la guía y su inclusión en el 1003”*.
- TELEFÓNICA no comparte la definición de mercados realizada en el Informe de Audiencia ni la posición de dominio que se le atribuye en los mismos.
- TELEFÓNICA considera que su conducta no puede ser calificada de negativa de suministro de un recurso esencial, ya que *“ni nos encontramos en presencia de una facilidad que pueda ser considerada como tal, ni TELEFÓNICA ha negado el acceso a sus bases de datos de abonados”*.
- TELEFÓNICA considera que *“no existen diferencias entre los datos de abonados utilizados por Telefónica de España en su servicio de consulta telefónica y los datos proporcionados a terceras empresas para la prestación de estos servicios (...) En tercer lugar, en cuanto a las diferencias existentes respecto a los datos obtenidos en su actividad publicitaria, éstas estarían justificadas puesto que dichos datos no son datos de abonados sino de anunciantes que son obtenidos por TPI en virtud de su actividad de gestión de la publicidad de Páginas Blancas”*.

9.2.5. Contestación de BIGWORLD. Con fecha 21 de agosto de 2003, BIGWORLD presenta alegaciones al informe de audiencia remitido por



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

esta Comisión, siendo los aspectos esenciales de dichas alegaciones, que serán contestados en los Fundamentos de Derecho de la presente Resolución, los siguientes:

- “Los datos suministrados por Telefónica al objeto de que los operadores puedan prestar el servicio de información telefónica nacional sobre números de abonados son insuficientes y de mala calidad”
- “La mayoría de los datos proporcionados por Telefónica contienen ausencia en campos esenciales para poder prestar los servicios de información (...) ausencia prácticamente total de números de inteligencia de red (...)”.

DÉCIMO. ALEGACIONES DE TELEFÓNICA. REMISIÓN DE INFORMACIÓN RELATIVA A CLIENTES DE SERVICIOS DE RED INTELIGENTE

Con fecha 23 de julio de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de TELEFÓNICA en el que manifiesta que “se ha puesto en contacto con CONDUIT a los efectos de poner en marcha la mencionada cautelar, en su vertiente de implementación de una conexión mediante el protocolo E.115” y que “en aras de acelerar la disponibilidad de la información relativa a clientes de servicios de red inteligente, se remite junto con este escrito un CD-ROM con dicha información. Este CD-ROM ha sido simultáneamente enviado al representante de CONDUIT en España”.

Asimismo, TELEFÓNICA afirma que esta información se recogerá “en la próxima entrega de información de números de abonado correspondiente a julio de 2003 para todos los proveedores de servicios, esta información se recogerá en el formato aprobado en las sucesivas Resoluciones de la CMT (...)”.

A los anteriores Antecedentes de Hecho les son de aplicación los siguientes:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. HABILITACIÓN COMPETENCIAL

Tras la entrada en vigor de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la habilitación competencial de esta Comisión para la tramitación del presente procedimiento se encuentra recogida en los siguientes artículos de la citada Ley:



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El artículo 48.3. d) de la Ley 32/2003 atribuye a esta Comisión la resolución vinculante de los conflictos que se susciten entre los operadores en materias relacionadas con las guías telefónicas.

Por su parte, el artículo 48.3. e) de la misma Ley establece que corresponde a esta Comisión *“adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de oferta del servicio, el acceso a las redes de comunicaciones electrónicas por los operadores, la interconexión de las redes y la explotación de la red en condiciones de red abierta”*.

SEGUNDO. LAS CONDUCTAS ATRIBUIDAS A TELEFÓNICA Y DENUNCIADAS POR LOS INTERESADOS EN EL PRESENTE EXPEDIENTE

Con carácter previo al análisis las conductas atribuidas a TELEFÓNICA por los interesados en el presente expediente desde la perspectiva de la normativa sectorial y desde la óptica de la salvaguarda de la competencia, es preciso recordar que las conductas denunciadas por los interesados en el presente Expediente y objeto del análisis que se recoge a continuación, son las siguientes:

- TELEFÓNICA no estaría incorporando el dato de la profesión del abonado en los soportes de almacenamiento de datos que mensualmente entrega dicha entidad a esta Comisión.
- TELEFÓNICA estaría negando el acceso a determinados datos de sus abonados.
- TELEFÓNICA estaría aplicando a los prestadores de servicios de consulta telefónica de información de datos de abonado condiciones de acceso a los datos de sus abonados diferentes de las aplicadas a si misma o a otras empresas del grupo para prestar servicios equivalentes.

A continuación y con carácter previo al análisis de las conductas arriba indicadas desde la perspectiva de la salvaguarda de la libre competencia y con la finalidad de abordar la solicitud de intervención de los interesados en el presente Expediente con el máximo rigor, resulta conveniente referirse al régimen jurídico nacional de telecomunicaciones aplicable tanto a las guías telefónicas como a los servicios de consulta telefónica prestados por las distintas entidades que actualmente participan en el mercado.

TERCERO. CON RESPECTO A LA NORMATIVA SECTORIAL DE TELECOMUNICACIONES APLICABLE A LAS GUÍAS DE ABONADOS Y A LOS SERVICIOS DE CONSULTA

3.1. Referencia al régimen jurídico de las guías y servicios de consulta



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La legislación nacional vigente relativa a los servicios de directorio, sean guías telefónicas o servicios de consulta sobre su contenido, se encuentra recogida, tras la entrada en vigor de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en las siguientes disposiciones:

- (i) La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), cuyo artículo 38.6 establece que la elaboración y comercialización de las guías de abonados a los servicios de comunicaciones electrónicas y la prestación de los servicios de información sobre ellos se realizará en régimen de libre competencia, garantizándose, en todo caso, a los abonados el derecho a la protección de sus datos personales, incluyendo el de no figurar en dichas guías.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en la Disposición transitoria primera, apartado 10, hasta la aprobación de las correspondientes normas de desarrollo de la LGTel, seguirán en vigor las siguientes normas:

- (ii) El Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la anterior 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);
- (iii) La Orden Ministerial 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
- (iv) La Orden Ministerial 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 de servicios de consulta).

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 22.1 b) de la LGTel incluye en el concepto de servicio universal:

"b) que se ponga a disposición de los abonados al servicio telefónico disponible al público una guía general de números de abonado, ya sea impresa o electrónica, o ambas, y se actualice, como mínimo una vez al año. Asimismo, que se ponga a disposición de todos los usuarios finales de dicho servicio, incluidos los usuarios de



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

teléfonos públicos de pago, al menos un servicio de información general sobre números de abonados”.

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

Con particular referencia al supuesto que nos ocupa, el artículo 14 del RSU establece que 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. Asimismo, se establece que 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 OM de servicios de consulta.

Con particular referencia a la OM de servicios de consulta, ésta tiene 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 esta forma, la OM de servicios de consulta 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 asimismo la utilización transitoria del 1003.

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



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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).

Los proveedores de estos servicios podrán proporcionar a los usuarios del servicio telefónico disponible al público información vocal (opcionalmente, también datos, por ejemplo, a través de mensajes cortos SMS a móviles) 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).

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).

Asimismo, 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.

3.2. 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 esta Comisión, en los plazos y en el soporte informático que ésta acuerde, al menos con una periodicidad mensual, los datos de los abonados señalados en el citado apartado. A su vez, según el apartado 15 de la Orden, la CMT deberá facilitar, previa petición, la información sobre los datos de los abonados mencionados en su apartado 3 a determinadas entidades.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 son los operadores que prestan el servicio telefónico disponible al público (apar. 14 OM servicios de consulta). En concreto, aquellos que ostenten una Licencia A o B y asignen números a sus abonados.

De acuerdo con el apartado 14.1. de la Orden de Servicios de consulta, los mencionados operadores deben aportar los siguientes datos de **todos sus abonados**; 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).

- Sujetos con derechos a obtener la información de la Comisión: Según el apartado 15 de la OM de servicios de consulta, esta Comisión deberá facilitar, previa petición y previa aceptación de aceptación de las condiciones² establecidas asimismo en dicha Orden, la información sobre los datos de los abonados mencionados en su apartado 3 a las siguientes entidades:
 - (i) A las entidades habilitadas para la prestación del servicio de consulta, de acuerdo con lo mencionado anteriormente.
 - (ii) A las entidades que elaboren guías telefónicas que incluyan al menos los datos contenidos en la guía comprendida en el ámbito del servicio universal.
 - (iii) 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 previamente citada.)

² Dichas condiciones vienen son: (i) hacer uso de la información solicitada única y exclusivamente para los fines para los que fue entregada; (ii) proceder a la actualización de los datos de los abonados que hayan sido suministrados; (iii) garantizar la prestación del servicio con las características, el contenido y en las condiciones previstas en la normativa específica; y (iv) garantizar el respeto a la legislación vigente en materia de protección de datos.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Con particular referencia a los interesados en el presente Expediente, tanto QDQ, como CONDUIT, 11811 y BIGWORLD tienen reconocido de manera correspondiente el derecho a acceder a los datos actualizados de los abonados para la prestación del servicio de consulta³.

3.3. El procedimiento para el intercambio de datos de los abonados y el contenido de los ficheros a suministrar.

Como se ha podido apreciar, la legislación nacional configura un mecanismo de recepción y suministro de datos, en cuyo centro figura la CMT, como intermediaria en el intercambio, a la que, además, se habilita para definir los mecanismos, la forma y el plazo en que dicho intercambio se llevará a cabo.

Esta labor de concreción o desarrollo se materializó en la Resolución de 27 de junio de 2002 (Exp. 6537/2002) relativa al suministro de los datos de los abonados al servicio telefónico disponible al público, mediante la cual, por un lado, se resolvió la solicitud formulada por TPI para que se le facilitara la información actualizada que pudiera utilizar con el fin de prestar servicios de consulta y, por otro, se estableció un procedimiento, aplicable frente a las sucesivas peticiones de los interesados, con el que se pretende asegurar la pluralidad de ofertas de servicios de directorio en el mercado.

Por tanto, la citada Resolución de esta Comisión de 27 de junio de 2002 relativa al suministro de los datos de los abonados al servicio telefónico disponible al público estableció con carácter general el procedimiento para el intercambio de datos de los abonados y determinó asimismo qué datos debían suministrar los operadores obligados a ello con el fin de posibilitar la prestación de los servicios de directorio a corto plazo.

3.4. En conclusión

Como se puede apreciar en las consideraciones expuestas anteriormente, de acuerdo con la normativa sectorial de telecomunicaciones, las entidades denunciantes, tienen el derecho a obtener de la CMT los datos actualizados que posibiliten la prestación de los servicios de directorio y la correspondiente obligación de proporcionar dichos datos actualizados a sus clientes, derecho y obligación cuyo ejercicio y cumplimiento dependen a su vez de la satisfacción por parte de los operadores prestadores del servicio telefónico de sus obligaciones de (i) proporcionar a esta Comisión la información actualizada y completa sobre sus abonados con la periodicidad establecida y (ii) respetar en la provisión de dicha información actualizada el formato fijado por esta

³ En ese sentido, véanse las Resoluciones de 17 de octubre de 2002 (Exp. AJ 2002/7028. Solicitud de CONDUIT), de 10 de octubre de 2002 (Exp. AJ 2002/6688. Solicitud de 11811), de 30 de abril de 2003 (Exp. AJ 2003/157 Y 2003/298. Solicitud de BIGWORLD)



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Comisión en sus Resoluciones de 27 de junio y 17 de octubre de 2002 ya citadas.

De esta forma, la conducta de un operador de telecomunicaciones que preste el servicio telefónico fijo y esté obligado, de conformidad con la OM de servicios de consulta, a proporcionar a esta Comisión los datos ya mencionados sobre todos sus abonados, consistente en facilitar información no actualizada, incompleta y sin respetar el formato establecido, sería susceptible de constituir un incumplimiento de las resoluciones de esta Comisión y, por tanto, susceptible de ser sancionada.

CUARTO. LAS CONDUCTAS DE TELEFÓNICA OBJETO DEL EXPEDIENTE DESDE LA PERSPECTIVA DE LA SALVAGUARDA DE LA COMPETENCIA

Una vez esbozado el marco sectorial aplicable a los servicios de directorio y determinados los derechos y obligaciones que corresponden a los agentes que actúan en él, así como la dinámica del mismo, es preciso analizar las conductas de TELEFÓNICA denunciadas por los interesados en el presente Expediente y que se concretan en las especificadas en el Apartado Segundo de los presentes Fundamentos de Derecho.

4.1. Caracterización de los mercados de referencia afectados por las conductas de TELEFÓNICA

4.1.1. Mercado relevante de producto

De acuerdo con la normativa y la jurisprudencia comunitarias, el criterio más importante de definición del mercado de producto relevante es la intercambiabilidad de la demanda, aunque también habrá que tener en cuenta la intercambiabilidad de la oferta y la competencia potencial.

La Comunicación de la Comisión Europea sobre “la aplicación de las normas de competencia a los acuerdos de acceso en el sector de las telecomunicaciones” de 22 de agosto de 1998 (en adelante, “Comunicación de Acceso”) define el mercado de productos o servicios de referencia como aquél que “*comprende la totalidad de los productos y servicios que los consumidores consideren intercambiables o sustituibles por razón de sus características, su precio o el uso que se prevea hacer de ellos*”. Así, se considerará que los diferentes servicios de telecomunicaciones son sustituibles si presentan un grado suficiente de intercambiabilidad para el usuario final, lo que significa que puede desarrollarse una competencia efectiva entre los diferentes prestadores de tales servicios.

En el presente contexto, las conductas realizadas por TELEFÓNICA y a las que se hace referencia en los Antecedentes de Hecho y en anterior Apartado



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Segundo de los presentes Fundamentos de Derecho, se desarrollan en dos mercados diferentes por las razones que más adelante se expondrán: **el mercado de guías telefónicas de abonados denominadas *Páginas Blancas* y en el mercado de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado.**

Con respecto al mercado de guías telefónicas de abonados denominadas *Páginas Blancas*, es preciso mencionar que son aquéllas que permiten el acceso de cada abonado o usuario del servicio telefónico disponible al público al número telefónico de todos los abonados de la totalidad de los operadores que prestan el servicio de telefonía disponible al público, posibilitando así la efectiva prestación del mismo.

Conviene aclarar en este punto que las guías especializadas, entre las que se encuentran las denominadas *Páginas Amarillas*, consideradas como “*un soporte informativo y publicitario que recogen los datos telefónicos de las empresas y profesionales*”⁴, se insertan en un ámbito conceptual completamente distinto al del objeto de este expediente. A este respecto, debe señalarse que, en la práctica, las *páginas amarillas*, como servicios de directorios de empresas y profesionales, se han venido ofreciendo en competencia, sin que existiera restricción alguna para los distintos operadores. Asimismo, interesa poner de relieve que los directorios de empresas y profesionales (*páginas amarillas*), ya sean éstas impresas, electrónicas o accesibles vía telefónica, cumplen una función distinta de la que tienen los directorios de abonados (*páginas blancas*), en tanto que se dirigen a satisfacer necesidades distintas de los consumidores.

Con referencia al mercado de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, éste se caracteriza porque los operadores que operan en él realizan una actividad consistente en suministrar, a través de la red telefónica pública y a solicitud del cliente, los datos relativos a un determinado abonado del servicio telefónico disponible al público, cobrando del usuario llamante una contraprestación económica por el servicio. Esta actividad se encuentra sometida a la regulación específica establecida por la Orden Ministerial 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, Orden de Servicios de Consulta).

De esta forma, en el mercado de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado se incluirían tanto el servicio prestado por TELEFÓNICA

⁴ Resolución del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 29 de julio de 2003 en relación con la solicitud de intervención formulada por TELEGATE ESPAÑA, S.A para que se incluya los números de los distintos servicios de consulta de los diferentes operadores en la guía telefónica del servicio universal (Exp. AJ 2003/417)



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

a través del 11818 –heredero del tradicional 1003– como los servicios prestados por otros operadores en competencia con TELEFÓNICA y que son accesibles desde las redes telefónicas fijas mediante la numeración específica 118AB.

Asimismo, es necesario señalar que este mercado se encuentra en un estado de incipiente competencia, debido a que el proceso de liberalización en la prestación de los servicios de consulta de información sobre números de abonado ha comenzado recientemente con la aprobación de la citada Orden de Servicios de Consulta.

Ambos mercados, el mercado de guías telefónicas de abonados denominadas Páginas Blancas y el mercado de servicios de consulta sobre números de abonado, tal y como estableció esta Comisión en la Resolución de 29 de julio de 2003 (Exp. AJ2003/417) pueden considerarse mercados diferenciados porque:

- *Son modelos de negocio distintos con dinámicas diferentes:*

El Apartado Cuarto de la Orden de Servicios de Consulta proporciona una definición del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que podrá prestarse al amparo de la citada Orden. Según dicha disposición,

"...el servicio de consulta telefónica sobre números de abonados consiste en la transmisión y conducción de llamadas desde los accesos a las redes públicas telefónicas hasta los correspondientes centros de atención de llamadas, así como al suministro, a los usuarios el servicio telefónico disponible al público, de información vocal y, opcionalmente datos, relativa a los números de abonados de este servicio..."

Además, el apartado Undécimo de dicha Orden prevé que el servicio de consulta sobre números de abonados podrá incorporar *"facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio"*, combinándose con prestaciones tales como el servicio de terminación de llamadas, conocido como compleción de llamadas, o el desvío de llamadas a otros servicios de información y operativos (de asistencia en carretera, servicios meteorológicos, de reserva de billetes de avión, etc.)

Es preciso señalar que, en el caso de los servicios de consulta telefónica, su utilización puede producirse con cierto grado de independencia respecto de la concreta localización física del usuario en el momento de requerir la consulta sobre números de abonado, lo que representa para él un valor añadido diferencial respecto de las tradicionales guías impresas de abonado (las convencionales *"Páginas Blancas"* elaboradas por TELEFÓNICA). En efecto, para hacer uso del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, el usuario requiere disponer de un acceso telefónico utilizable, ya sea éste fijo o móvil, e incluyendo los teléfonos de uso público.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Sin embargo, la utilización de las tradicionales guías impresas de abonados implica la exigencia de disponer, en ese mismo instante y lugar, de un ejemplar en soporte papel. Debido al gran volumen físico que los caracteriza, ello origina que en la mayoría de los casos su utilización tenga lugar desde una ubicación concreta en la que exista uno de tales ejemplares disponibles, lo que reduce sustancialmente la facilidad de su uso y, en consecuencia, la utilidad percibida por el usuario. Lo mismo puede predicarse sobre la utilidad propia de las guías editadas en soporte electrónico, que exigen asimismo disponer de ellas físicamente en ese preciso momento y lugar, así como la necesidad de disponer de un equipo informático con las prestaciones adecuadas para ello —lector de CD-ROM o, en su caso, funcionalidades para el acceso a Internet—. Así pues, tanto las guías de abonados impresas como las electrónicas resultan equiparables en cuanto a los condicionantes que imponen para su uso por parte del usuario final, que son diferenciales respecto de los que resultan identificables en el caso de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonados.

Igualmente, se aprecian notables diferencias con relación a la rapidez y criterios de búsqueda que se utilizan en uno y otro caso. Así, mientras que la duración estándar de una consulta telefónica es de 47 segundos⁵, y ésta puede hacerse facilitando alternativamente al operador el apellido, el domicilio del abonado o una combinación de estos datos, en el caso de las guías de abonados impresas y electrónicas las consultas pueden demorarse mucho más tiempo, y devenir en infructuosas si se desconoce el nombre completo del abonado que se busca, lo que no sucede en el caso de los servicios de consulta, en los cuales el operador humano ofrece ayuda al usuario para la búsqueda de la información que solicita a partir de datos de entrada parciales.

Y todo esto resulta consistente con el precio que corresponde a uno y otro servicio, que son claramente distintos. Así, en el caso de los servicios de consulta telefónica, sus mayores prestaciones se traducen en un coste para el consumidor más elevado. En el caso de las guías impresas de abonados, la obtención de un ejemplar es gratuita para el público —lo que obedece a una imposición legal contenida en el marco del Servicio Universal, que obliga a TELEFÓNICA a elaborarlas y distribuir las sin coste alguna para el cliente⁶—. La gratuidad del uso de estas guías también se da en el caso de las guías de abonado accesibles a través de páginas web en Internet.

- *Responde de forma diferente a la satisfacción de las necesidades del usuario final*

⁵ Estándar UIT-T para estos servicios

⁶ Art 37.1 b de la Ley General de Telecomunicaciones.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Si bien las guías de abonados y los servicios de consulta telefónica sobre números de abonados cumplen un propósito común, cual es proporcionar al usuario información sobre el número telefónico que corresponde a un abonado concreto, **es distinta la necesidad específica del consumidor que se satisface en uno y otro caso**. En efecto, **las prestaciones propias de las guías de abonados (impresas o electrónicas) son diferentes de las prestaciones que ofrece al consumidor el servicio de consulta telefónica**, tanto en lo que se refiere a la ubicuidad de su utilización como a la celeridad y a las posibilidades la propia búsqueda de la información, todo lo cual se traduce en la diferencia de precio que mantienen uno y otro servicio. En consecuencia, puede afirmarse que ambos **productos no resultan sustituibles desde el punto de vista del consumidor que hace uso de los mismos**, por lo que no formarían parte de un mismo mercado de producto.

4.1.2 Mercado relevante geográfico

Según la Comunicación de la Comisión relativa a la definición de Mercados de Referencia, por mercado geográfico se entiende:

“la zona en que las empresas afectadas desarrollan actividades de suministro y prestación de los servicios de referencia, en que las condiciones de competencia son suficientemente homogéneas y que puede distinguirse de otras zonas geográficas próximas debido, en particular, a que las condiciones de competencia en ella prevaecientes son sensiblemente distintas de aquéllas.”⁷

De cara a establecer cuál es el ámbito geográfico que corresponde al mercado de referencia afectado, dicha Comunicación establece que el principio básico a contemplar reside en la identificación de presiones desde el punto de vista de la competencia.

Así, con respecto a los mercados de producto identificados, puede verificarse que estos configuran un escenario homogéneo en todo el territorio nacional en lo que concierne a las condiciones de competencia en los mismos.

Efectivamente, a pesar de que, tal como aduce TELEFÓNICA, sus guías de abonados se editan en formato papel unificadas según ámbito territorial inferior al nacional —lo cual no sucede en el caso de las guías editadas en soporte

⁷ Definición extraída de la Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas Asunto 27/76 United Brands Co & United Brands Continental BU c. Comisión (1978) y luego recogida por la Comunicación de la Comisión relativa a la definición de mercado de referencia a efectos de la normativa comunitaria en materia de competencia.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

electrónico ni tampoco en la provisión de servicios de consulta telefónica— no puede afirmarse que las condiciones de competencia en la elaboración de las mismas sean distintas en áreas geográficas menores que la comprendida por todo el territorio del Estado. Y esto es así en la medida en que, en el momento presente, no existen en España otros agentes que elaboren guías de abonados en soporte papel asimilables a las *Páginas Blancas* de TELEFÓNICA, por lo que no cabe hablar de distintas condiciones de competencia según áreas geográficas dentro del territorio del Estado.

En otro orden de cosas, y en contestación a la alegación formulada por CONDUIT en relación con la posible diferenciación entre los mercados de servicios de consulta telefónica sobre números de abonados nacionales e internacionales, cumple aclarar que, aunque dicha diferencia de mercados pudiera efectivamente existir, ello no resulta en modo alguno relevante para el objeto de este Expediente, ya que la conducta denunciada se refiere exclusivamente al suministro de datos de los abonados que lo son al servicio telefónico que se presta dentro del territorio nacional.

En virtud de todo lo anterior, el ámbito geográfico a considerar en el presente caso y para los dos mercados de referencia definidos se encuentra integrado por **la totalidad del territorio nacional**.

A la luz de lo anterior, puede concluirse que, a los efectos del presente Expediente, cabe distinguir dos mercados de producto distintos de ámbito nacional: el mercado de guías telefónicas de abonados denominadas Páginas Blancas, tanto impresas como electrónicas, y el mercado de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado.

En este mismo sentido se pronuncio la citada Resolución de 29 de julio de 2003 (Exp. AJ 2003/417): *"A la luz de lo anterior, cabe concluir que el mercado nacional de guías telefónicas páginas blancas y el mercado nacional de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado constituyen dos mercados diferenciados.*

4.1.3. Alegaciones de TELEFÓNICA

Con relación al análisis que acaba de presentarse, en su escrito remitido como contestación al trámite de audiencia TELEFÓNICA alega que *"...no cabe caracterizar un mercado de guías telefónicas de servicio universal "Páginas Blancas" de ámbito nacional..."*. La razón principal estriba, en su opinión, en que se ha caído en el error de utilizar el término mercado para referirse en sentido amplio al tipo de producto que TELEFÓNICA tiene obligación de suministrar en cumplimiento de las obligaciones de servicio universal.

En segundo lugar, el análisis resultaría incorrecto puesto que no repara en la verdadera dinámica competitiva que subyace en el mercado de edición y



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

distribución de guías telefónicas en soporte papel y que reside en la oferta a terceros anunciantes de ámbito local de espacios publicitarios. De acuerdo con dicha caracterización, la demanda vendría formada por los anunciantes mientras que la figura del abonado sería *“totalmente secundaria”* en la configuración de este mercado. Así mismo, debido a la preponderancia de la publicidad en las guías, no puede caracterizarse, a juicio de TELEFÓNICA, un mercado de ámbito nacional, sino local.

En relación con la primera de las cuestiones, según la cual se habría confundido el producto *“Páginas Blancas”* con un mercado, baste señalar que la presente resolución utiliza la denominación de guías telefónicas páginas blancas para diferenciar las guías telefónicas que prestan información sobre números de todos los abonados, frente a aquellas que prestan información sobre empresas o profesionales clasificados por rúbricas (páginas amarillas), que como se indica en el apartado sobre mercados relevantes es susceptible de constituir un mercado diferenciado. Esta terminología se ajusta a la que ha venido siendo utilizada por la propia Comisión Europea. En este sentido baste remitirse a la citada Comunicación de la Comisión del año 1995 sobre guías telefónicas en la que se identifican estos productos, que por otro lado, no es TELEFÓNICA la única entidad que los presta.

Respecto a la segunda argumentación relativa al carácter publicitario de las guías telefónicas, cumple realizar las siguientes aclaraciones.

Esta Comisión es consciente –y así lo ha puesto de manifiesto en anteriores pronunciamientos- de que las guías telefónicas se sitúan entre el mercado de las telecomunicaciones, en cuanto servicio auxiliar estrechamente ligado a la telefonía disponible al público, y el mercado editorial. Efectivamente la oferta de espacios publicitarios constituye una de las principales fuentes de ingresos para las entidades que elaboran este tipo de productos y así se ha considerado en el análisis de estos mercados.

De acuerdo con lo afirmado por TELEFÓNICA la publicidad constituye la *“verdadera dinámica competitiva que subyace en el mercado de edición y distribución de guías telefónicas”*. Sin embargo, no es éste (edición y distribución) el mercado afectado en el presente procedimiento.

Por el contrario, los mercados relevantes se refieren a la prestación de un servicio - el de las guías telefónicas páginas blancas o el servicio de consulta telefónica de información de abonados- que permiten a los usuarios finales identificar los números de abonados a los que desean dirigir sus llamadas.

En cuanto al ámbito geográfico del mercado de referencia de guías telefónicas definido, ha de sostenerse que el mismo es de ámbito nacional. TELEFÓNICA sin embargo, defiende un ámbito inferior al nacional dado que los datos que se



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

incluyen en las guías de abonados son de abonados de ámbito local y la oferta de espacios publicitarios sólo puede realizarse a empresas que quieren pronunciarse en este ámbito.

Al hilo del razonamiento anterior, no pueden aceptarse las manifestaciones de TELEFÓNICA por cuanto la presente resolución analiza el servicio de guías telefónicas que se prestan en el ámbito nacional y no la venta de espacios publicitarios en la misma. Ni siquiera la óptica propuesta por TELEFÓNICA justificaría la existencia de un mercado local. Así, ha sido manifestado por la Comisión Europea en la Decisión de 13 de octubre de 1999 por la que se declara la compatibilidad de una operación de concentración con el mercado común y con el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo (Asunto IV / M.1439 Telia /Telenor), en la que se reconoce un mercado de geográfico de referencia nacional para la venta de espacios publicitarios en las guías.

4.1.4. Posición de TELEFÓNICA en los mercados de referencia afectados

El concepto de posición dominante designa una *“posición de fuerza económica que goza una empresa y que posibilita impedir el mantenimiento de la competencia efectiva en el mercado relevante facultándole para comportarse de una manera apreciablemente independiente de sus competidores y clientes y, en último término, de los consumidores”*. (Asunto 322/81 Michelin c. Comisión (1983)).

En relación con esta cuestión, es preciso considerar que tanto el servicio de guías telefónicas de abonados denominadas páginas blancas como los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, han venido siendo prestados prácticamente en monopolio por TELEFÓNICA. De esta forma, a pesar de que actualmente el mercado está abierto a la competencia, los nuevos competidores se encuentran con importantes barreras a la hora de acceder al mercado derivadas tanto de la situación de monopolio anterior como de las propias características que presentan la oferta y la demanda en el mercado referido. El estudio de estas cuestiones resulta esencial para poder determinar la posición de TELEFÓNICA en los mercados de referencia definidos.

En el mercado de guías telefónicas de abonados denominadas páginas blancas y en el mercado de servicios de consulta telefónica sobre datos de abonados, los competidores se encuentran con diferentes obstáculos de entrada entre los que puede identificarse como principal la existencia de barreras comerciales que impiden la obtención de economías de escala, factor fundamental para poder rentabilizar un negocio con escasos márgenes y en el que los costes de entrada pueden ser altos.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Dichas barreras comerciales se derivan fundamentalmente de la existencia de una demanda limitada y decreciente (los usuarios no demandan generalmente más de un producto), así como de los pocos incentivos de las empresas para anunciarse en más de una guía, lo que constituye una limitación de las posibilidades de financiación, cuyo efecto es más sentido aún en el caso de las páginas blancas.

A su vez, los costes de proveer estos servicios son significativos puesto que las entidades entrantes han de hacer frente a costes derivados del tratamiento de los datos (aunque no de su acceso, al contemplar la normativa sectorial su suministro con carácter gratuito), de las actividades de marketing necesarias para dar a conocer la nueva marca, de la propia edición de la guía, así como de la búsqueda de canales de distribución y publicidad.

Sin embargo, todos estos factores afectan de forma diferente al operador que hasta el momento ha venido prestando estos servicios en cumplimiento de la obligación de servicio universal, quien, por el contrario, encuentra ventajas derivadas tanto de la universalidad de su marca como del mejor aprovechamiento de los canales de distribución.

Es decir, todos los factores anteriores indican que nos encontramos ante dos mercados de competencia limitada en los que el operador que tradicionalmente viene prestando estos servicios encuentra una ventaja competitiva derivada de la universalidad de su marca, de la posesión de una red de distribución y venta desarrollada, de su experiencia en el manejo de bases de datos y de la posibilidad de acceder a economías de escala difícilmente accesibles para sus competidores.

En efecto, de acuerdo con anteriores pronunciamientos de esta Comisión⁸, puede afirmarse que **TELEFÓNICA ostenta una posición de dominio en el mercado de acceso a la red de telefónica pública conmutada e igualmente una posición de dominio en los dos mercados descendentes definidos anteriormente**. A ello se añade el hecho de que TELEFÓNICA es el operador designado, de conformidad con la LGTel, para la prestación del servicio universal y, por ende, para la prestación del servicio de consulta y la elaboración de guías telefónicas.

Finalmente, en relación con estos servicios, no ha de olvidarse que, según datos recogidos en el Informe Anual correspondiente al año 2002 elaborado por esta Comisión, TELEFÓNICA es titular de 16.212.815 líneas telefónicas, lo que

⁸ Esta Comisión ha tenido que pronunciarse al respecto en la [Resolución de 18 de octubre de 2001](#) en relación con las solicitudes de intervención de Sonera Corporation y Telegate España, S.A. sobre el acceso a los datos de abonados y a los servicios de facturación y cobro de Telefónica de España, S.A.U; en la [Resolución de 21 de marzo de 2002](#) relativa a la solicitud de intervención de Índice Multimedia, S.A sobre el acceso a los datos de abonados de Telefónica de España, S.A.U.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

representa un 91.9% de la cuota de mercado en telefonía fija disponible al público en números de líneas en servicio, siendo esta cuota de un 90.6% si se mide en número de clientes. Esta elevada cuota de mercado en telefonía fija disponible al público en números de líneas en servicio y clientes, supone para TELEFÓNICA una facilidad adicional para acceder a los datos de prácticamente todos los abonados al servicio telefónico disponible al público en España, datos que son esenciales para la prestación de los servicios de directorio objeto del presente análisis y cuyo acceso y manejo representan una de las principales barreras de entrada con la que se encuentran sus competidores. Por esta razón, la legislación garantiza el acceso de dichos competidores a los datos de los abonados de todos los operadores que prestan el servicio telefónico disponible al público mediante el procedimiento previsto en la Orden de Servicios de Consulta.

4.1.5. Consecuencias de ostentar una posición de dominio: prohibición de su abuso

Tal y como se ha reiterado tantas veces por la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (TJCE) y decisiones de las autoridades competentes en materia de defensa de la competencia, la posición de dominio no es en sí objeto de sanción, pero de ella se deriva la imposición a la empresa que la ostenta unas particularidades en cuanto a su ámbito de actuación. Dichas particularidades se concretan básicamente en que no resultan admisibles comportamientos de la misma que no plantearían objeción alguna en caso de ser ejecutados por empresas sin dicha posición de dominio. Así, el Tribunal de Justicia de la CE (en lo sucesivo, TJCE), ha establecido que incumbe a la empresa en posición dominante una responsabilidad particular, la de no perjudicar una competencia efectiva y no distorsionada (sentencia del TJCE de 9 de noviembre de 1983, *Michelin/Comisión*, 322/81, Rec. p. 3461).

En suma, las empresas en posición de dominio tienen una especial responsabilidad de que sus actuaciones y comportamientos no perjudiquen la posibilidad de una competencia efectiva, resultando inadmisibles en consecuencia tales actuaciones aun cuando serían aceptables en empresas que no ostentaran dicha posición.

En cualquier caso no es necesaria la existencia de culpa o intencionalidad por parte de la empresa en posición de dominio, tal y como recoge la reseñada sentencia del TJCE *British Gypsum*, «este Tribunal recuerda que **el concepto de explotación abusiva es un concepto objetivo** (sentencia *Hoffmann-La Roche*, antes citada, apartado 91) y que, por tanto, el comportamiento de una empresa que ocupa una posición dominante puede considerarse abusivo con arreglo al artículo 86 del Tratado CEE, **al margen de cualquier culpa**.

4.2. Calificación de las conductas atribuidas a TELEFÓNICA y objeto del Expediente



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

4.2.1. En relación con la falta de provisión del dato de la profesión del abonado

QDQ considera que, según la Orden CTE/711/2002 de 26 de Marzo y la Resolución 2002/6814 de la CMT, la conducta de TELEFÓNICA consistente en no incluir el dato de la profesión del abonado en los soportes de almacenamiento de datos proporcionados por dicha entidad a esta Comisión, constituye “una conducta anticompetitiva” no justificada.

Sin embargo, como esta Comisión ha podido comprobar, el referido dato relativo a la profesión del abonado no aparece ni en las Páginas Blancas impresas de TELEFÓNICA ni en sus Páginas Blancas *online*, así como tampoco en el servicio de consulta de información telefónica sobre datos de abonados prestado por dicha entidad y accesible a través del número 11818.

Como se ha indicado anteriormente, en sus alegaciones, QDQ manifiesta que

“existen indicios suficientes para interpretar que TELEFÓNICA dispondría de datos relativos a la profesión de numerosos abonados a su servicio que, sin embargo, no estaría poniendo a disposición de la CMT, pero sí aparecen en los directorios editados por TPI bajo la denominación de “Páginas Amarillas”.

Conviene recordar que los servicios de directorio de profesionales y empresas (*páginas amarillas*), por su naturaleza y funcionalidades distintas, no forman parte del mercado de referencia considerado en el presente Expediente, según se ha razonado anteriormente. Por tanto, la introducción del dato relativo a la profesión en las guías de empresas editadas por TPI (las denominadas “Páginas Amarillas”) unido a la falta de inclusión del mismo en los soportes que contienen datos de abonado proporcionados periódicamente por TELEFÓNICA a esta Comisión, **no tendría efecto distorsionador alguno en el mercado de guías telefónicas de abonados denominadas Páginas Blancas**, por lo que no cabe considerarla una conducta que afecte al objeto del presente Expediente.

En consecuencia, la conducta de TELEFÓNICA consistente en no incluir en los soportes de almacenamiento de datos facilitados a esta Comisión el dato relativo a la profesión del abonado **no puede ser calificada como una conducta discriminatoria constitutiva de un abuso de la posición de dominio que TELEFÓNICA ostenta en el mercado de guías de abonado**, por cuanto dicha conducta no distorsiona en modo alguno las condiciones de libre competencia en el mismo. En efecto, dicho dato relativo a la profesión del abonado no aparece publicado en las guías de abonados que elabora TELEFÓNICA, ya sean impresas o electrónicas, de manera que no puede afirmarse que dicha entidad esté dispensándose a sí misma un trato diferente respecto del que otorga a otros agentes que operan en este mismo mercado.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

4.2.2. En relación con la falta de provisión de determinados datos de abonado o con la mala calidad de los mismos

Con carácter previo, es preciso reiterar que, según manifiestan algunos interesados en el presente Expediente, en particular, QDQ, CONDUIT, 11811 y BIGWORLD, en los diferentes escritos remitidos a esta Comisión, los datos que les proporciona TELEFÓNICA a través de esta Comisión difieren en gran medida de los que TELEFÓNICA facilita a través de su servicio 11818 por cuanto que en los soportes de almacenamiento (i) no se incluyen todos los datos de abonado que son facilitados a través de este servicio, en particular, de los clientes que disponen de números de inteligencia de red y (ii) los datos incluidos en dichos soportes son, en algunos casos, de calidad inaceptable, por tener un contenido incompleto, lo que los hace inservibles para el desarrollo de la actividad de aquellos operadores.

Como prueba de esta postura, tanto CONDUIT como QDQ han acreditado en el marco del presente Expediente que en los soportes facilitados por TELEFÓNICA a esta Comisión, **faltan determinados datos, en particular, números de inteligencia de red**, o éstos son incompletos y deficientes para el desarrollo de su actividad.

Asimismo, esta Comisión ha podido verificar con facilidad la situación denunciada por estas entidades mediante la realización de consultas al número 11818 relativas a los datos que, según CONDUIT y QDQ, no figuran en los ficheros suministrados por TELEFÓNICA o figuran de forma incompleta o defectuosa. En efecto, los datos que dichas entidades aseguran no tener en los soportes facilitados por TELEFÓNICA o afirman que son erróneos o están incompletos, son proporcionados por ésta de forma correcta y completa a través de su servicio 11818.

En este sentido, TELEFÓNICA, de acuerdo no sólo con la legislación sectorial y sino también como consecuencia de la posición de dominio que ostenta en los mercados de referencia definidos, está obligada a proveer los datos de los abonados a los prestadores de servicios de provisión de información sobre números de abonado en condiciones no discriminatorias, de forma que dichos datos sean los mismos que los que esta misma entidad utiliza para prestar servicios equivalentes.

En definitiva, cabe reiterar una vez más que **TELEFÓNICA está obligada a facilitar a los prestadores de servicios de directorios de abonados (páginas blancas y servicios de consulta de información telefónica sobre números de abonado) el acceso a los datos de sus abonados en condiciones no discriminatorias**, dispensando a dichos agentes el mismo trato que se otorga a sí misma o a las demás empresas pertenecientes a su mismo Grupo empresarial a la hora de prestar servicios equivalentes a los ofrecidos por aquéllos.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En sus alegaciones al Informe de Audiencia, TELEFÓNICA justifica las conductas denunciadas por los interesados en el presente Expediente arriba mencionadas sobre la base de los siguientes argumentos:

TELEFÓNICA no entrega a la CMT los números de red inteligente contenidos en las páginas blancas porque éstos proceden de una relación contractual entre TPI y el cliente

TELEFÓNICA manifiesta que en sus guías de Páginas Blancas sólo se incluyen los números de red inteligente para los cuales los clientes solicitan inserciones publicitarias, es decir, dichos clientes solicitan la adquisición de un derecho de uso sobre un espacio físico ubicado en dichas guías con objeto de incluir en él sus datos y destacarlos con fines publicitarios con respecto a los demás datos incluidos en las guías.

En respuesta a estas alegaciones, es preciso considerar que, con independencia de cual sea la voluntad del abonado que contrata una línea dotada de un número de red inteligente a la hora de solicitar la inclusión de sus datos en las guías que elabora TELEFÓNICA (las “Páginas Blancas”), lo cierto es que, si aparece en ellas —al haber contratado un espacio publicitario—, dicho cliente está dando su consentimiento para que sus datos figuren en las mencionadas guías y, por tanto, de acuerdo con el Apartado Tercero de la Orden de Servicios de Consulta, TELEFÓNICA estaría obligada a proporcionar dichos datos a esta Comisión para que ésta los ponga a disposición de cualquier operador interesado en obtenerlos. Por el contrario, si ese mismo cliente no hubiera otorgado su consentimiento para que sus datos figuraran en las guías, TELEFÓNICA no estaría en tal supuesto obligada a suministrar dichos datos a esta Comisión, pero tampoco podría ella misma incluirlos en sus propias guías ni en su servicio de consulta telefónica sobre números de abonados.

No obstante, TELEFÓNICA manifiesta que no tiene obligación de proporcionar los números de red inteligente a esta Comisión porque los obtiene a través de su filial TPI, que es la entidad que contrata con el abonado que desea que sus datos figuren destacados en sus guías “Páginas Blancas”.

En particular, TELEFÓNICA manifiesta que la explotación publicitaria de las “Páginas Blancas” la realiza TPI y no ella, ya que es TPI la que contrata directamente con los clientes que desean adquirir un espacio publicitario en dichas guías.

Según ha manifestado la propia TELEFÓNICA, la relación contractual entre ésta y TPI se encuentra recogida en un contrato para la elaboración de las “Páginas Blancas”, cuya estipulación decimoséptima establece que:



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

“Telefónica de España deberá facilitar en el Servicio 1003, información sobre la numeración de los clientes de los servicios telefónica básico, telefax, red digital de servicios integrados y cualesquiera otros servicios que figuren o puedan figurar en la guía a partir de los datos de los anuncios facilitados por los anunciantes. A estos efectos, “Telefónica Publicidad e Información S.A.” entregará semanalmente a Telefónica de España, en el soporte que se acuerde las altas, bajas a incluir en la información del servicio 1003 y Telefónica de España se compromete a incluirlas en su servicio en el plazo máximo de una semana”.

TELEFÓNICA considera que las inserciones publicitarias derivan de los contratos de difusión publicitaria celebrados entre TPI y las entidades anunciantes y que dichas inserciones publicitarias *“nada tienen que ver con los datos de abonados que haya que entregar a la CMT. Son anuncios contratados con TPI. El anunciante a cambio de un precio obtiene la aparición en la guía y su inclusión en el 1003”.*

Efectivamente, la obligación de TPI de permitir al anunciante, en virtud del correspondiente contrato y a cambio de una contraprestación, la utilización de un espacio físico en las guías “Páginas Blancas” para la inserción de sus datos, nada tiene que ver (i) con la obligación de TELEFÓNICA de incluir en las guías telefónicas los datos de todos los abonados al servicio telefónico fijo disponible al público, de acuerdo con lo dispuesto en el Apartado Sexto de la Orden de 21 de diciembre de 2001 por la que se regulan determinados aspectos del Servicio Universal (en adelante, Orden del Servicio Universal), ni (ii) con la obligación de TELEFÓNICA de facilitar a esta Comisión los datos de ese anunciante en cuanto abonado al servicio telefónico disponible al público que manifiesta expresamente su deseo de aparecer en dichas guías.

En este sentido, es preciso diferenciar la existencia de dos tipos de vínculos contractuales: el que se establece entre TELEFÓNICA y el abonado al servicio telefónico y el que se establece entre TPI y el anunciante, que es además un abonado al servicio telefónico.

Con respecto a la primera relación contractual, es objeto de ésta el suministro por parte de TELEFÓNICA al abonado de un número correspondiente a una línea telefónica y la prestación del servicio telefónico a través de dicha línea. Además y como facilidad adicional, corresponde a TELEFÓNICA la inclusión en las guías telefónicas de los datos de ese abonado al servicio telefónico fijo disponible al público, de acuerdo con lo dispuesto en el Apartado Sexto de la Orden del Servicio Universal. Esta última obligación se corresponde con el **derecho del abonado a figurar de forma gratuita en dichas guías y, por tanto, también en el servicio de consulta de información telefónica sobre números de abonado.**

Ahora bien, con respecto al segundo vínculo contractual entre TPI y el abonado del servicio telefónico, es posible que éste, sin perjuicio de su derecho a figurar



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de forma gratuita en las citadas guías “Páginas Blancas”, desee contratar con la entidad encargada de editar dichas guías una unidad de espacio físico en las mismas de determinada dimensión, y ello para resaltar sus datos con fines publicitarios. Es precisamente esta última situación la que constituye el objeto de la ya citada relación contractual entre TPI y el anunciante, que es abonado del servicio telefónico, es decir la utilización con fines publicitarios y a cambio de una contraprestación de una unidad de espacio en un medio de difusión tal como las guías denominadas “Páginas Blancas”.

En consecuencia, **el abonado puede optar no sólo por incluir o no sus datos en las “Páginas Blancas”, estableciéndose la relación en este caso entre TELEFÓNICA y el abonado, sino también porque dichos datos aparezcan especialmente resaltados en dichas guías**, a modo de inserción publicitaria, originándose en este último supuesto, además de la relación contractual entre TELEFÓNICA y el abonado, una relación contractual de índole comercial entre ese abonado y TPI.

En este sentido, si el cliente es un abonado del servicio telefónico fijo disponible al público, sus datos constarán en las guías telefónicas, salvo que manifieste expresamente su deseo de no aparecer en ellas. Sin embargo, si el cliente es un abonado titular de una línea dotada de un número de red inteligente, sus datos únicamente constarán en la guía:

- (i) Si así lo solicita expresamente a TELEFÓNICA; y/o
- (ii) Si contrata con TPI la utilización de una unidad de espacio en las guías, ya que en este caso y de acuerdo con lo establecido en el contrato que regula las relaciones entre TELEFÓNICA y TPI al que se ha hecho referencia anteriormente, establece en su Cláusula Decimoséptima que *“Telefónica de España deberá facilitar en el Servicio 1003, información sobre la numeración de los clientes de los servicios telefónica básico, telefax, red digital de servicios integrados y cualesquiera otros servicios que figuren o puedan figurar en la guía a partir de los datos de los anuncios facilitados por los anunciantes”.*

En este sentido, la información contenida en las guías “Páginas Blancas”, con independencia del posible vínculo contractual existente entre TPI y el abonado, y que coincide con la facilitada por dicha entidad a través del servicio de consulta de información telefónica sobre datos de abonado accesible a través del número 11818, deberá ser proporcionada por TELEFÓNICA, a través de la CMT, a los operadores interesados en ofrecer al público servicios de directorio de abonado, no sólo porque éstos tengan reconocido el derecho y atribuido el deber de obtenerla con arreglo a lo establecido en el Apartado Sexto de la



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Orden de Servicios de Consulta antes citado⁹, sino también porque la provisión por parte de TELEFÓNICA de esa información facilita la existencia de unas condiciones de competencia efectiva en cada uno de los mercados de referencia definidos.

En efecto, la obligación atribuida a TELEFÓNICA se corresponde con el derecho de dichos prestadores de servicios de directorio de abonado a acceder a una información completa, actualizada y centralizada, de acuerdo con la finalidad y el espíritu que subyace a la citada Orden de Servicios de Consulta, con el fin de posibilitar la prestación de un servicio en condiciones de competencia efectiva.

Cabe aclarar que esta obligación no puede soslayarse alegando que los mencionados datos proceden de una relación contractual entre un tercero (TPI) y el anunciante para, finalmente, ser suministrados por TPI a TELEFÓNICA, ya que TELEFÓNICA dispone de esos mismos datos con anterioridad a su entrega por TPI, puesto que dicho anunciante ostenta también la condición de abonado al servicio telefónico fijo disponible al público en tanto que ha formalizado previamente una relación contractual con TELEFÓNICA para la prestación del servicio telefónico.

En conclusión, los datos de todos los abonados de TELEFÓNICA —ya sean estos titulares de líneas telefónicas dotadas de numeración geográfica o de red inteligente— que consten en las guías “Páginas Blancas” y sean accesibles a través del servicio 11818 deben ser objeto de cesión por parte de TELEFÓNICA a esta Comisión, como garantía del derecho atribuido a los prestadores de servicios de directorio de abonados de acceder a una información completa, actualizada y centralizada que posibilite la prestación de tales servicios en condiciones de competencia efectiva.

TELEFÓNICA no entrega a la CMT los números de red inteligente u otros datos contenidos en las Páginas Blancas porque carece del consentimiento inequívoco del cliente para realizar esa cesión

Asimismo, procede rechazar cualquier afirmación de TELEFÓNICA en virtud de la cual pretenda justificar la falta de entrega de determinados datos a esta Comisión basándose en que dicha cesión es contraria a lo establecido en la Orden de los Servicios de Consulta y a lo establecido en el Artículo 11 de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal,

⁹ Dicho Apartado dispone: “Los proveedores de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado deberán proporcionar a sus usuarios, al menos la información actualizada, relativa al conjunto del territorio nacional, sobre el contenido de las guías telefónicas incluidas en el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones”.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

alegando que carece del consentimiento inequívoco del afectado para realizar dicha cesión.

Efectivamente, el propio artículo 11 establece que el consentimiento inequívoco del propietario de los datos para la comunicación de éstos a un tercero no es necesario cuando se trate de datos recogidos de fuentes accesibles al público, tales como los directorios de abonados.

Asimismo, tal postura no es coherente con la venta por parte de TELEFÓNICA, a través del protocolo E.115 —que, recordemos, constituye un servicio de directorio internacional al que tienen acceso diversos operadores internacionales—, de los datos de los abonados que poseen números de inteligencia de red y que no son suministrados por TELEFÓNICA a esta Comisión ni a terceros, especialmente cuando TELEFÓNICA, para fundamentar la falta de entrega de dichos datos a esta Comisión o a terceros se ampara en que carece del consentimiento inequívoco del usuario para efectuar dicha entrega.

En definitiva, TELEFÓNICA está obligada a proveer los datos de los abonados a todos los prestadores de servicios de directorio de abonado en condiciones no discriminatorias, lo que implica no sólo que dichos datos sean los mismos que los que esta misma entidad o demás empresas pertenecientes a su mismo Grupo utilizan para prestar servicios equivalentes, sino también que las condiciones de suministro de los mismos a terceros sean idénticas a las que ella misma disfruta. Una conducta contraria a lo que acaba de describirse sería susceptible constituir un comportamiento abusivo por discriminatorio, al tener claros efectos distorsionadores de la competencia en el mercado.

Por esta razón, a la vista de los hechos denunciados por QDQ, CONDUIT, 11811 y BIGWORLD y sobre la base de lo anteriormente expuesto, puede concluirse que la conducta de TELEFÓNICA consistente en no incluir en los soportes de almacenamiento de datos facilitados periódicamente a esta Comisión toda la información actualizada y completa sobre sus abonados al servicio telefónico básico, los cuales están siendo efectivamente utilizados por TELEFÓNICA para llevar a cabo la prestación al público de su servicio de consulta telefónica sobre números de abonado accesible a través del número 11818, constituye una conducta anticompetitiva, por discriminatoria, materializada en la aplicación a sí misma de condiciones de suministro diferentes a las aplicadas a las entidades denunciantes.

Por consiguiente, dicha conducta discriminatoria constituye, por un lado, un abuso de la posición de dominio que TELEFÓNICA ostenta en el mercado de servicios de consulta de información telefónica, con los correspondientes efectos distorsionadores de la competencia en el mismo, resultando afectados



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

los operadores que operan en él, con particular referencia a CONDUIT, 11811 y BIGWORLD.

QUINTO. SOBRE LA MEDIDA CAUTELAR ADOPTADA EN VIRTUD DE LA RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE ESTA COMISIÓN DE 26 DE JUNIO DE 2003

Tal y como se menciona en el Apartado Séptimo de los Antecedentes de Hecho de la presente Resolución, con fecha 26 de junio del presente año, esta Comisión adoptó, en el seno del presente Expediente, una medida cautelar en los términos reproducidos en el citado Apartado.

En el momento de su adopción, dicha medida cautelar encontraba su justificación (i) en la existencia de indicios fundados de la certeza de los hechos denunciados por CONDUIT, hechos que eventualmente podrían suponer una infracción de la normativa sectorial de telecomunicaciones y de las Resoluciones de esta Comisión, así como una vulneración de los principios de la libre competencia, (ii) en la existencia de perjuicios que, de no atajarse de inmediato, podrían afectar a la eficacia de la Resolución principal y, por último, (iii) en la proporcionalidad de la medida al fin perseguido por el presente procedimiento.

En efecto, en los hechos denunciados por CONDUIT, existía *prima facie* una aparente vulneración por parte de TELEFÓNICA de la normativa sectorial de telecomunicaciones y de las Resoluciones de esta Comisión en materia de suministro e intercambio de datos de abonado, así como un derecho aparente del posible o posibles afectados de dicha vulneración (*fumus boni iuris*). De esta forma, concurrían aquí la defensa de intereses públicos tales como el respeto a la libre competencia y al libre comportamiento del mercado, y la defensa de intereses particulares en conflicto a los que, concurriendo ciertos requisitos, se les podía conceder la protección provisional que implican las medidas cautelares.

Desde otro punto de vista, el interés público en juego y la existencia de una incipiente competencia en el mercado, justificaban también la adopción de la medida cautelar a la que ya se ha hecho referencia, garantizando así el contenido de la presente Resolución final.

No obstante, es preciso recordar aquí que las medidas cautelares siguen *tamquam umbra* al objeto principal del procedimiento. Se caracterizan por su instrumentalidad respecto de la pretensión que en él se ejercita, y por su precariedad o temporalidad, ya que nacen con duración limitada y con una vocación esencial de provisionalidad. De esta forma, la adopción de una medida cautelar no tiene como finalidad establecer una situación jurídica definitiva, sino que su objetivo esencial es crear una situación jurídica provisional que se mantenga hasta el momento en que se dicte la Resolución



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

principal, evitando que una realidad eventualmente contraria a la normativa sectorial y a los principios de la libre competencia siga surtiendo efectos perjudiciales y que el transcurso del tiempo pueda frustrar el resultado final del procedimiento en curso, facilitando así que dicha situación pueda esperar hasta la Resolución definitiva, en la que se alzarán, modificarán o confirmarán tal como dispone el artículo 72.4 de la LRJPAC.

En particular, la medida cautelar adoptada en virtud de la Resolución de 26 de junio a la que ya se ha hecho referencia tiene un carácter instrumental de la presente Resolución, siendo su finalidad esencial el establecimiento de una situación temporal caracterizada por facilitar a CONDUIT, a fin de que pueda realizar su actividad, el acceso on-line de forma gratuita a la información actualizada y completa sobre abonados al servicio telefónico básico que TELEFÓNICA está utilizando en el momento presente para la prestación al público de su servicio de consulta telefónica accesible a través del número 11818.

Por tanto, constituye la pretensión de la citada medida cautelar la atenuación de los efectos perjudiciales susceptibles de producirse hasta el momento en que se dicte la Resolución final, pudiendo dejarse sin efecto dicha medida cautelar en cuanto ésta devenga innecesaria, tal y como sucede en el momento actual. En efecto, la entrega por parte de TELEFÓNICA de la información contenida en el CD-ROM al que se refiere el Apartado Décimo de los Antecedentes de Hecho de la presente Resolución así como el compromiso de dicha entidad a entregar la citada información con una periodicidad mensual de acuerdo con el procedimiento de intercambio de datos de abonado establecido por esta Comisión, viene a neutralizar los efectos perjudiciales a los que se ha hecho referencia, desapareciendo de esta forma el objetivo de la citada medida cautelar y haciendo innecesaria así su permanencia.

Por esta razón, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 72.4 de la LRJPAC, **procede la extinción de la medida cautelar adoptada** en virtud de la Resolución de 26 de junio de 2003 ya citada.

Vistos los anteriores Antecedentes de Hecho y Fundamentos de Derecho, esta Comisión

RESUELVE

Primero. Con respecto a las conductas de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. objeto de la presente Resolución

La conducta de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. denunciada por QDQ MEDIA, S.A., consistente en no incluir el dato relativo a la profesión del



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

abonado en los soportes de almacenamiento de datos que dicha entidad viene proporcionando a esta Comisión y que ésta ha proporcionado a su vez a la entidad QDQ MEDIA, S.A. para la elaboración de guías de abonados, no puede ser calificada como una conducta discriminatoria constitutiva de un abuso de la posición de dominio que TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. ostenta en el correspondiente mercado de referencia, puesto que se ha constatado que este operador no hace uso de tal dato en la prestación del servicio equivalente al que pretende prestar QDQ MEDIA, S.A., cual es el de la elaboración de guías de abonado, impresas o electrónicas.

La conducta de TELEFÓNICA DE ESPAÑA denunciada por QDQ MEDIA, CONDUIT EUROPE, 11811 NUEVA INFORMACIÓN TELEFÓNICA Y BIGWOLRD, consistente en no incluir en los mencionados soportes de almacenamiento de datos la información actualizada y completa sobre sus abonados al servicio telefónico básico, con particular referencia a los números de red inteligente, constituye una práctica anticompetitiva, por discriminatoria, materializada en la aplicación a sí misma de condiciones de acceso y suministro de los datos de sus abonados, diferentes de las aplicadas a las entidades denunciadas, y un abuso de la posición de dominio que TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. ostenta en el correspondiente mercado de servicios de consulta telefónica sobre datos de abonado que obstaculiza el desarrollo de la libre competencia en este mercado.

Segundo. Cese de la conducta discriminatoria llevada a cabo por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.

De conformidad con el Apartado Primero anterior, se obliga a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. a cesar en la conducta abusiva a la que se refiere el último párrafo del citado Apartado. No obstante, esta Comisión se reserva el ejercicio de la potestad sancionadora que tiene atribuida con respecto a un eventual incumplimiento de sus Resoluciones que pudiera haberse derivado del desarrollo por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. de las conductas analizadas en la presente Resolución.

Tercero. Extinción de las medidas cautelares adoptadas

Se declaran extinguidas las medidas cautelares adoptadas en el marco del presente Expediente, en virtud de la Resolución del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 26 de junio de 2003, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 72.4 LJPAC y en el Resuelve Tercero de la citada Resolución.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el Artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

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 48.17 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de 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 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.

EL SECRETARIO

Vº Bº

EL PRESIDENTE

Jaime Velázquez Vioque

Carlos Bustelo García del Real