



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

DON JAIME VELÁZQUEZ VIOQUE, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA:

Que en la Sesión número 28/04 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 15 de julio de 2004, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual, en relación con la tramitación del procedimiento número RO 2004/611, se aprueba la siguiente

RESOLUCIÓN DE RESPUESTA A LA CONSULTA FORMULADA POR LA ENTIDAD BT ESPAÑA SOBRE SI TESAU TIENE OBLIGACIÓN DE FACILITAR LOS NÚMEROS DE ABONADOS DE LÍNEAS CEDIDAS A BT.

I. ANTECEDENTES.

Con fecha 17 de marzo de 2004 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT) escrito de D. Ricardo Prieto Navarro, en nombre y representación de la entidad **BT ESPAÑA COMPAÑÍA DE SERVICIOS GLOBALES DE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.** (en adelante BT), mediante el que solicita contestación a la consulta sobre si TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante TESAU) está obligada a mantener, de manera gratuita, los datos de los abonados de las líneas RTC y RDSI, en su servicio de páginas blancas y en el de información telefónica, en caso de que se produzca una cesión de los contratos de tales líneas a un tercero y tanto cedente como cesionaria estén de acuerdo en el mantenimiento de los datos.

BT razona los motivos que le han llevado a formular la consulta sobre la base de los siguientes argumentos:



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Dentro de los servicios que BT presta, se encuentran los de externalización. Estos servicios implican la contratación a BT de la totalidad de los servicios de comunicaciones que un determinado cliente viene utilizando. Para cumplir con ello, BT proporciona de manera directa algunos de los servicios y otros los subcontrata. Entre los servicios subcontratados, está el suministro de líneas RTC y RDSI de TESAU en los cuales, los clientes ceden a BT su posición en sus respectivos contratos suscritos previamente con TESAU, pasando BT a subrogarse en los derechos y obligaciones de los mismos. Por tanto, una vez producida la cesión, pasa BT a convertirse en el abonado de TESAU, dejándolo de ser el cliente de BT.

A resultas de lo anterior, TESAU pasa a sustituir, tanto en su servicio de páginas blancas como en el de información telefónica sobre números de abonado, los datos correspondientes a los cliente de BT por los de ésta, quedando eliminada toda referencia a los anteriores titulares del contrato de abono.

El citado cambio de datos causa graves daños a los clientes de BT y, por ende, a la propia BT pues, si bien es BT la empresa que ahora contrata con TESAU, el usuario de las líneas y la empresa que ha de identificarse a los usuarios sigue siendo la empresa cliente de BT. Con este cambio, los clientes de BT dejan de estar localizables con lo cual las personas que consultan las guías, sufren una doble confusión ya que, por un lado, no pueden localizar al cliente de BT y, por otro, creen que ese número es el número de contacto de BT.

BT ha solicitado reiteradamente a TESAU que ante cesiones de líneas, los datos de la empresa a incluir en el servicio de páginas blancas y de información telefónica no cambien, habiendo sido tal petición contestada por TESAU en el sentido de que únicamente puede hacerse mediante la contratación a TPI de publicidad de pago.

BT manifiesta que, a su juicio, existen varios motivos que justifican el mantenimiento, en las guías y en los servicios de información sobre números de abonados, de los datos de los clientes cedentes de los contratos de abono.

En concreto, señala los siguientes motivos:

1. La finalidad del servicio de guías es la de permitir identificar al particular o empresa con la que se quiere comunicar.
2. La normativa sobre el servicio de consulta telefónica contempla la posibilidad de incluir datos de usuarios adicionales.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

3. La normativa sobre guías es bastante flexible con respecto a los datos que pueden incluirse.
4. El mantenimiento de los datos de abonado de las líneas cuando se produce la cesión de las mismas, lejos de producir un perjuicio a TESAU, le ahorra costes.
5. El cambio de datos de abonado en caso de cesión de líneas causa graves perjuicios imposibilitando, a la larga, la competencia en otros servicios de telecomunicaciones.

Consultados los datos obrantes en los Registros Especiales¹, cuya gestión está encomendada a esta Comisión, la entidad BT figura inscrita como persona autorizada para establecer redes y para prestar servicios de comunicaciones electrónicas.

II. COMPETENCIA DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES.

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

¹ En relación con los títulos habilitantes existentes en el momento de la aprobación de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en su Disposición transitoria primera, apartado 2.a), se dispone la extinción de los títulos habilitantes otorgados para la explotación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones, quedando sus titulares habilitados para la prestación de servicios o la explotación de redes de comunicaciones electrónicas, siempre que reúnan los requisitos establecidos en el párrafo primero del artículo 6.1 de dicha Ley, quedando extinguidos, en particular, las licencias Individuales y las autorizaciones generales.

No obstante, la extinción del título no implicará la de otros que estuvieran vinculados a él, entre otros, aquéllos que le otorguen derechos de uso del dominio público radioeléctrico, de numeración o de ocupación de la propiedad pública o privada.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

atribuyan o le encomienden el Gobierno o el Ministerio de Ciencia y Tecnología².

Concretamente, el artículo 29.2, letra a), del Reglamento de la CMT, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, establece que es función de esta Comisión *“la resolución de las consultas que puedan formularle los operadores de redes y servicios de telecomunicación y las asociaciones de consumidores y usuarios de estos servicios”*.

Con carácter general, y conforme a lo señalado por esta Comisión en distintos acuerdos contestando consultas que le han sido planteadas, ha de entenderse que las consultas a las que se refiere el artículo 29.2 a) del Reglamento de la CMT pueden referirse a los siguientes ámbitos:

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

La cuestión planteada en el escrito de consulta formulado por la entidad BT se refiere a los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado y de guía telefónica, incluidos en el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones regulado en la Orden CTE/711/02, de 26 de marzo (en adelante Orden de 26 de marzo), por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, dictada en desarrollo de los artículos 14 y 67.1 del Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio (en adelante, RSU).

Se formula, por lo tanto, al amparo del artículo 29.2 del Real Decreto 1994/1996.

III. CARÁCTER FINALISTA DE LA REGULACIÓN DE LAS GUÍAS TELEFÓNICAS Y DE LOS SERVICIO DE CONSULTA TELEFÓNICA SOBRE NÚMEROS DE ABONADO EN EL ÁMBITO DEL SERVICIO UNIVERSAL. DATOS DE LOS ABONADOS A INCLUIR EN LAS GUÍAS TELEFÓNICAS

² Todas las referencias al Ministerio de Ciencia y Tecnología deberán entenderse hechas al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La consulta de BT se refiere a la información que debe constar en las guías telefónicas y en el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado a fin de identificar a la persona que efectivamente utiliza el servicio, en el caso particular de que se produzca una cesión de los contratos de líneas RTC y RDSI a un tercero y tanto cedente como cesionaria estén de acuerdo en el mantenimiento de los datos.

Para dar contestación a la consulta formulada, es necesario realizar un breve análisis de la normativa reguladora de las guías telefónicas y de los servicios de información telefónica sobre números de abonado.

Como viene señalando repetidamente esta Comisión, las guías telefónicas desempeñan un papel fundamental en la utilización de los servicios de telecomunicaciones en un entorno competitivo, puesto que constituyen la vía de acceso más importante a tales servicios, especialmente si se tiene en cuenta el creciente aumento de servicios y operadores que ha traído consigo la liberalización del mercado de las telecomunicaciones. En la Resolución de esta Comisión de 13 de febrero de 2002³, se indicaba que la finalidad de las guías telefónicas es la de permitir a los usuarios del servicio telefónico disponible al público la identificación de los números de abonado a los que deben dirigir sus comunicaciones, aspecto que ha cobrado especial relevancia dado el crecimiento que han experimentado los servicios de telecomunicaciones a partir de la liberalización del sector.

La verdadera finalidad de estos servicios es permitir al usuario llamante, la localización de un número telefónico al que debe llamar cuando necesite comunicarse con una persona determinada, y ello con independencia de que la persona a comunicar sea el propio abonado u otro usuario final llamado. Esto es, estos servicios van dirigidos al usuario llamante y no al llamado. Es el usuario llamante el que tiene la necesidad de identificar un número de abonado al que dirigir la llamada a una persona concreta.

Es lógico que toda la normativa se refiera a los números a incluir en las guías como “números de abonado” ya que todos los números que identifican un punto de terminación de red telefónica se tienen que asociar necesariamente a un contrato de abono. Pero lo anterior no impide que la información contenida en la guía se refiera, además, a otros usuarios del mismo número, incluso con exclusión del propio titular del abono, si así lo solicita expresamente el titular del contrato de abono y la otra parte manifiesta expresamente su consentimiento a que sus datos figuren en la guía.

³ Expediente 2002/7842. Informe a la Associació Catalana de Municipis i Comarques, sobre la forma en la que han de figurar en la Guía Telefónica “Páginas Blancas” los datos de los Ayuntamientos y sus servicios.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La anterior interpretación se deriva de un análisis finalista de la normativa reguladora de estos servicios. Así, el Considerando 11 de la Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, contempla el carácter finalista de estos servicios cuando dice: *“Las guías telefónicas y los servicios de información sobre números de abonados constituyen herramientas esenciales para el acceso a los servicios telefónicos disponibles al público y forman parte de la obligación de servicio universal. Los usuarios y los consumidores desean que las guías y el servicio de información sobre números de abonado cubran a todos los abonados al teléfono inscritos en una lista y sus números (incluidos los números de teléfonos fijos y móviles) y que esta información se presente de manera no preferencial”*.

En la normativa interna, dentro del contexto de servicio universal, se incluye el derecho de todo abonado del servicio telefónico disponible al público a que sus datos figuren en la guía telefónica, lo que alcanza a la comprobación, corrección y supresión de dichos datos (artículo 22 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en adelante LGTel). En este contexto, es el abonado el que elige los datos que deben aparecer en la guía y no el editor de la misma.

Conforme a lo establecido en el artículo 67.2 del Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio⁴ (en adelante RSU), únicamente deberán incorporarse los datos de quien no haya ejercitado su derecho de oposición a figurar en la guía telefónica, limitándose además a los estrictamente necesarios para identificar al abonado en cuestión (artículo 67.1 del RSU).

Además, el citado artículo 67 del RSU prevé la posibilidad de que se incluyan otros datos personales distintos de los estrictamente necesarios para identificar al abonado siempre que éste haya dado su consentimiento inequívoco. Se entiende, según el citado artículo, que existe consentimiento inequívoco *“cuando el abonado se dirija al operador por escrito solicitándole que amplíe sus datos personales que figuran en la guía. También se producirá cuando el*

⁴ En vigor transitoriamente de conformidad con lo establecido en el apartado 5 de la Disposición transitoria primera de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en lo que no se oponga a ésta.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

operador solicite al abonado su consentimiento y éste le responda en el plazo de un mes dando su aceptación. Si en dicho plazo el abonado no hubiera dado su consentimiento expreso, se entenderá que no acepta que se publiquen en la guía correspondiente otros datos que no sean los que se establecen en el párrafo primero de este apartado”.

La Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, dictada en desarrollo del artículo 67.1 del RSU, dispone que los datos personales que podrán establecerse a través de guías telefónicas y de los servicios de consulta sobre números de abonado se limitarán a los que sean estrictamente necesarios para identificar a un abonado concreto.

No obstante lo anterior, el apartado Tercero de la misma Orden establece, en el segundo párrafo del punto 3, que cuando los usuarios no sean titulares de un contrato de abono, tales como usuarios adicionales al titular del contrato, o propietarios de tarjetas de pago previo de servicios de telecomunicaciones, sólo se podrá utilizar dicha información cuando los interesados hayan manifestado su deseo de figurar en las guías o en los servicios de consulta sobre números de abonado. En el caso de usuarios adicionales al titular del contrato, se requerirá el consentimiento previo de éste. Esto es, la norma está previendo de forma expresa la posibilidad de que los datos incluidos en la guía no coincidan con los datos personales del titular del contrato de abono.

Lo anterior lo corrobora el enunciado de la disposición adicional primera de la citada Orden, en la que se delimitan los datos que deben figurar en la guía telefónica incluida en el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones. Así, esta disposición adicional identifica los datos de abonado que deben figurar en la guía universal pero, a su vez, se remite a lo previsto en el punto 3 del apartado tercero de la misma Orden que regula la inclusión de los datos de otros usuarios del número de abonado que no sean, a su vez, los titulares del contrato de abono.

Todas estas previsiones normativas están claramente dirigidas a hacer posible y a asegurar que la información que se contiene en las guías telefónicas y, por lo tanto, que se ofrece en el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, sea la necesaria para identificar los números de abonados mediante los que se pueden establecer comunicaciones telefónicas con las personas que el usuario del servicio de guía o de consulta, quiere localizar. Es evidente que es el propio abonado el que debe decidir cuáles son los datos que identifican a la persona o personas que son los usuarios finales que pueden ser llamados a un número de abonado concreto.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por tanto, TESAU no puede negarse a incluir en la guía telefónica y en el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que forman parte del servicio universal, los datos que un abonado le indique como identificativos de la persona que utiliza el número telefónico correspondiente al contrato de abono. En el caso de que los datos se refieran a una persona distinta al titular del abono, será necesaria la autorización expresa e inequívoca de esta persona para que sus datos sean incluidos en la guía, de conformidad con lo establecido en la Orden de 26 de marzo, el RSU y la LGTel.

IV. CONCLUSIÓN

Telefónica de España, S.A.U, no puede negarse a incluir y mantener de manera gratuita en la guía telefónica y en el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que forman parte del servicio universal, los datos que BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A.U. le indique como identificativos de la persona que utiliza los número telefónicos correspondientes a los contratos de abono de las líneas RTC y RDSI de la entidad BT, siempre que exista un consentimiento inequívoco de figurar en ellos de la persona titular de los datos a incluir.

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.

EL SECRETARIO,

Vº Bº EL PRESIDENTE,

Jaime Velázquez Vioque

Carlos Bustelo García del Real