



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. 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 el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA:

Que en la sesión del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 28 de julio de 2004, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la:

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE PONE FIN AL PERÍODO DE INFORMACIÓN PREVIA INICIADA COMO CONSECUENCIA DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS POR DISTINTOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE DIRECTORIO EN RELACIÓN CON LOS ERRORES Y DEFICIENCIAS OBSERVADOS EN LOS FICHEROS SOBRE NÚMEROS DE ABONADO ENTREGADOS POR LOS OPERADORES DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO.

HECHOS

PIMERO.- Con fecha 24 de marzo de 2003, tuvo entrada en el Registro de la Comisión el Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT), escrito de QDQ MEDIA, S.A., antes Índice Multimedia, S.A., (en adelante, QDQ), en virtud del cual pone de manifiesto el incumplimiento por una serie de operadores de la Resolución de la CMT 2002/6814, de 7 de noviembre de 2002, en las bases de datos remitidas durante las entregas de diciembre de 2002 y enero de 2003. En su escrito, QDQ destaca una serie de errores que bien por su gravedad o bien por su reiteración hacen prácticamente inutilizable las bases de datos y, asimismo, aporta un informe con los errores detectados operador por operador. En concreto:

a) En relación con el campo CPOB, QDQ señala que:

- *“En la base de datos de abonados de TESAÚ, el campo CPOB no se corresponde con la nomenclatura del INE y, en consecuencia, es inutilizable.*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *El campo CPOB aparece también de manera incorrecta en la totalidad de los registros contenidos en las bases de datos aportadas por AIRTEL e IBERBANDA mientras que hay un número significativo de registros que contienen errores en las bases de datos facilitadas por BT IGNITE, CATALANA DE TELECOMUNICACIONES, EUSKALTEL, ONO y RETECAL”.*

b) En relación con el campo CONMODIF, QDQ señala que:

- *“El campo CONMODIF tiene el valor 0 en todos los registros de la base de datos del operador Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, TESAU). Esto implicaría, por hipótesis que, o bien no se ha producido modificación alguna en los datos de ningún abonado, circunstancia que obviamente es inverosímil dado que la base de datos de TESAU contiene más de 14 millones de abonados, o bien que TESAU no ha llevado a cabo la actualización de la base de datos. Esta situación tiene lugar también en los operadores AIRTEL e IBERBANDA.*
- *Por el contrario, el campo CONMODIF tiene el valor 1 en todos los registros de la base de datos de los siguientes operadores: COMUNITEL GLOBAL, MED TELECOM, R CABLE Y TELECOMUNICACIONES CORUÑA, SARENET y UNI2. A su vez, esto implicaría en teoría la situación absurda de que todos los abonados de cada uno de estos operadores han cambiado sus datos durante el mes precedente. En consecuencia, cabe concluir que las bases de datos entregadas por estos operadores son erróneas al no mostrar correctamente a aquellos abonados que, durante el mes precedente, han cambiado alguno de sus datos”.*

Asimismo, en función de las bases de datos de diciembre de 2002 y enero de 2003, QDQ entiende que “*el número de registros facilitados por alguno de los operadores podría no corresponderse con el número real de abonados de acceso directo que éstos poseen*”.

QDQ aporta, asimismo, una descripción detallada de los fallos detectados operador por operador.

SEGUNDO.- Mediante escritos del Secretario de esta Comisión de fecha 3 de abril de 2003, se comunica a: QDQ MEDIA, S.A., AIRTEL MÓVIL, S.A., ARAGÓN DE CABLE, S.A., AUNA OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES, S.A., BT IGNITE, S.A.U., CATALANA DE TELECOMUNICACIONES SOCIETAT OPERADORA DE XARXES, S.A., COMUNITEL GLOBAL, S.A., EUSKALTEL, S.A., IBERBANDA, S.A., JAZZ TELECOM, S.A.U., MEDTELECOM, S.A., ONONET COMUNICACIONES, S.A.U., R CABLE Y TELECOMUNICACIONES CORUÑA, S.A., RETECAL SOCIEDAD OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES DE CASTILLA Y LEÓN, S.A., SARENET, S.A., SUPERCABLE ANDALUCÍA, S.A., TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U., TELEFÓNICA PUBLICIDAD E INFORMACIÓN, S.A., UNI2



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

TELECOMUNICACIONES, S.A.U., y MCI WORLDCOM, S.A., la apertura de un periodo de información previa en el marco del expediente AJ 2003/576.

TERCERO.- Con fecha de 15 de abril de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por TELEFÓNICA PUBLICIDAD E INFORMACIÓN, S.A.,(en adelante, TPI) en el que se remite a lo manifestado en su informe de 23 de diciembre de 2002, sobre la calidad de los datos entregados por los operadores, presentado en el marco del expediente del Proyecto de Circular de Intercambio de Datos de Abonados (MTZ 2002/7704).

CUARTO.- Con fecha 21 de abril de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por UNI2 TELECOMUNICACIONES, S.A.U., (en adelante, UNI2) en el que señala:

- Que UNI2 ha realizado sus mejores esfuerzos con el fin de cumplir con las obligaciones de entrega de datos, y que si bien las primeras entregas de datos contenían errores, algunos vinculados con la codificación INE, y con el campo CONMODIF, la herramienta de normalización para la codificación de acuerdo con el INE, estuvo implantada a mediados del mes de diciembre, por lo que la entrega de datos correspondientes a dicho mes se realizó con los campos correspondientes correctamente completados.
- Que la afirmación de QDQ sobre que *“las bases de datos contienen numerosos registros erróneos”* es genérica y necesita una *“mayor aclaración para detectar qué problemas concretos presenta la carga de los ficheros”*, puesto que, según Uni2, desde la entrega correspondiente al mes de diciembre de 2002, ha cumplido con el formato exigido por esta Comisión.
- Finalmente, que *“en ningún momento QDQ se ha puesto en contacto con Uni2 para poner de manifiesto sus dificultades en relación con los ficheros de los datos de sus abonados, y así tampoco para el pago de los costes asociados a la entrega de dichos ficheros que, de acuerdo con la resolución, QDQ debería hacer efectivos a UNI2”*, estando a su completa disposición para solucionar tales problemas.

QUINTO.- Con fecha 22 de abril de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de COMUNITEL GLOBAL, S.A., (en adelante COMUNITEL) en el que expone que:

- Efectivamente, COMUNITEL GLOBAL, S.A. ha comprobado que enviaba incorrectamente los archivos al incluir únicamente nuevos registros, de ahí que todos ellos tuviesen marcado el código 1.
- Una vez realizadas las comprobaciones necesarias y las actuaciones pertinentes, *“las próximas entregas de datos de abonados se realizarán de conformidad con lo establecido en la precitada Resolución”*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

SEXTO.- Con fecha 22 de abril de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por MCI WORLDCOM (Spain) S.A., (en adelante, MCI) en el que manifiesta:

- Que, en ningún caso, QDQ *“se ha dirigido a este operador a fin de exponerle incidencias con el formato en el que se proporcionan los datos”*.
- Que *“el número de registros, en cualquier caso, minimiza la relevancia de las incidencias que puedan existir”*
- Redoblará sus esfuerzos para proporcionar la información del modo más preciso posible.

SÉPTIMO.- Con fecha 22 de abril de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por VALENCIA DE CABLE, S.A., MEDITERRÁNEA NORTE SISTEMAS DE CABLE, S.A., MEDITERRÁNEA SUR SISTEMAS DE CABLE, S.A., REGIÓN DE MURCIA DE CABLE, S.A., CABLEUROPA, S.A., y ONONET COMUNICACIONES, S.A.U. (en adelante, ONO) En concreto, manifiesta:

- Que ONO realizó las actuaciones necesarias para adecuar los sistemas a los códigos INE y está realizando las tareas necesarias para disminuir en la medida de lo posible los errores en las entregas.
- Que *“el principal problema que se produce es el de la casación de las direcciones de los abonados que constan en nuestros sistemas con las direcciones que constan en el INE”*, que ha contratado personal adicional para realizar estos procesos de cuadro de direcciones.
- Sin embargo, existen una serie de problemas que *“difícilmente se pueden subsanar para conseguir que los datos entregados sean 100% correctos. Estos errores son:*
 - a) *Existen calles en las que ONO ha dado de alta a clientes que son inexistentes en el INE. Creemos que la razón de este error estriba en el hecho de que, debido a que la base de datos del INE es la utilizada para el censo, en el mismo sólo aparecen los nombres de las calles donde existen personas empadronadas. Por ejemplo, aquellos clientes de ONO ubicados en polígonos industriales (empresas) tienen domicilio que no consta en el INE.*
 - b) *Falta de correspondencia entre el código postal y las calles.*
 - c) *Errores propios de las bases de datos del INE (nombres, calles, etc.).**[...]*

Para intentar reducir lo máximo posible este tipo de errores, en aquellos casos en los que, por las razones anteriores, no se puedan cuadrar los datos de las direcciones de ONO y las que constan en el INE, ONO facilitará en las próximas entregas junto al nombre de la calle, al menos, los datos relativos al Código Postal y de Provincia de acuerdo a los datos obtenidos de sus sistemas”.
- Por último, que la única razón por la que no coincide el número de registros entregados con el número total de abonados de ONO, *“es porque no se está incluyendo en los procesos de entrega a la Comisión los datos de aquellos*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

clientes que no desean aparecer en guías o servicios de directorios telefónicos”.

OCTAVO.- Con fecha 24 de abril de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por RETECAL SOCIEDAD OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES DE CASTILLA Y LEÓN, S.A., (en adelante, RETECAL) en el que manifiesta que:

- Habiéndose comprobado y detectado los errores puestos de manifiesto por QDQ, se está haciendo todo lo posible para paliar esta situación y corregir las deficiencias detectadas, *“sin embargo, la existencia de estas deficiencias en modo alguno pueden ser consideradas como un incumplimiento intencionado de la resolución referenciada, sino el proceso de implantación de un nuevo CRM, (Customer Relationship Management), para la gestión, provisión y activación de la relación servicio-cliente. RETECAL ya puso en conocimiento de esta Comisión esta situación”.*
- *“En ningún momento, tal y como se ha expresado, ha actuado con la intención de perjudicar o limitar la competencia, sino que todo es consecuencia de los errores del suministrador, de los que en su caso y si posteriormente fuera preciso, se podrá aportar justificación documental.*
- QDQ no se ha dirigido a esta operadora *“para poner de manifiesto esta situación, y que cualquier indicación al respecto que hubiera hecho, habría sido puntualmente atendida, dado que al mismo tiempo hubiera ayudado a detectar errores en el proceso de migración”.*

NOVENO.- Con fecha 25 de abril de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por EUSKALTEL, S.A., (en adelante, EUSKALTEL) en el que manifiesta:

- En relación con el formato de los ficheros entregados, que su base de datos está en proceso de adaptación al código INE, sin embargo *“dicha adaptación no ha sido posible en la totalidad de registros incluidos en los ficheros suministrados, ya que la base de datos de equivalencias adquirida por esta parte está en permanente actualización. Así, los errores detectados por QDQ en las entregas de diciembre y enero ya no serán tales en las sucesivas entregas que se vayan realizando, ya que se habrá procedido por parte de Euskaltel a su subsanación, mediante la correspondiente actualización de la base de datos”.*
- En relación con la alegación de QDQ sobre el número de abonados, que *“los operadores no están obligados a la entrega de los datos de todos sus abonados a los que hayan asignado recursos de numeración, sino que el fichero objeto de entrega deberá contener única y exclusivamente los datos de aquellos abonados que no hayan ejercitado su derecho de oposición”*, es decir, que no hayan manifestado al operador su deseo de no aparecer en las guías.

DÉCIMO.- Con fecha 28 de abril de 2002, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por CATALANA DE



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

TELECOMUNICACIONES S.O.X., S.A., (en adelante, CATALANA) en el que manifiesta:

- Que CATALANA DE TELECOMUNICACIONES S.O.X., S.A. ha comprobado que por causas técnicas no pudo cumplir totalmente con las especificaciones técnicas exigidas, no obstante, *“a partir del envío del mes de mayo de 2003 se subsanarán estas carencias porque CATALANA ha adquirido e implementado la codificación INE para generar estos ficheros”*.
- En relación con el número de registros facilitados, que *“la diferencia de registros que se señala se debió a la corrección ortográfica de algunos datos que sirvieron para depurar la base de datos”*.
- Su disponibilidad y voluntad de colaborar con QDQ al efecto de realizar pruebas, subsanar o mejorar cualquier otra incidencia que pudiera surgir en el procesado de la información entregada.
- Que no ha existido mala fe y que por tratarse de procesos automatizados complejos y difíciles de verificar *“se propone a esa Comisión que declare la no necesidad ni conveniencia de iniciar un procedimiento sancionador contra CATALANA por esta causa”*.

UNDÉCIMO.- Con fecha 28 de abril de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por AIRTEL MÓVIL, S.A., (en adelante VODAFONE) por el que manifiesta:

- Que Vodafone entregó la información solicitada dentro del plazo oportuno *“advirtiendo, no obstante, que el formato entregado no coincidía exactamente con el requerido por esta Comisión en sus Resoluciones, debido estrictamente a una imposibilidad técnica sobre la que se estaba trabajando y, en ningún caso, con objeto de fomentar prácticas anticompetitivas ni de impedir la prestación del servicio a ninguno de los solicitantes de la información”*.
- Que *“la información para servicios de guías conforme al formato requerido por esta Comisión en todos sus registros, salvo imprevistos de última hora, estará disponible para la próxima entrega, que tendrá lugar durante los tres últimos días hábiles del mes de abril”*.
- Que el número de abonados de Vodafone susceptibles de aparecer en el servicio de guías y de consulta telefónica sobre números de abonado se corresponde con el que ha sido entregado a esta Comisión en las diversas entregas a partir del mes de septiembre de 2002, *“por tanto, no hay ninguna discrepancia entre el valor real de número de clientes de Vodafone y la información entregada a esta Comisión”*.
- En relación con el formato de las bases de datos:
 - a) Sobre el campo CONMODIF: *“En los meses a los que se refiere QDQ en su informe, diciembre y enero, todos los registros entregados por Vodafone tenían el campo CONMODIF igual a “0” puesto que tales registros no habían sufrido ningún cambio respecto al anterior envío, de acuerdo con la definición de esa Comisión. Esta circunstancia no es en absoluto inverosímil como señala QDQ en su informe, debido al bajo volumen de clientes de Vodafone del servicio telefónico fijo mediante acceso directo”*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- b) Sobre el campo CPOB: *"Vodafone ha venido desarrollando una nueva base de datos para conseguir la adecuación plena de la información de sus clientes al formato requerido por esta Comisión, tanto para el servicio de guías y consulta telefónica sobre números de abonado como para los servicios de emergencia, y dispondrá, salvo imprevistos, de última hora, de la información para servicios de guías conforme al formato requerido por esta Comisión en todos sus registros para la próxima entrega que tendrá lugar durante los tres últimos días hábiles del mes de abril".*

DUODÉCIMO.- Con fecha 28 de abril de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por IBERBANDA, S.A., (en adelante, IBERBANDA) en el que alega:

- En relación con la falta de coincidencia de los registros facilitados con el número real de abonados, que *"los registros presentados por mi representada en los ficheros entregados en los meses de diciembre de 2002 y enero de 2003, se corresponden con el número de abonados reales que, en las citadas fechas, tenía Iberbanda"*.
- En relación con la cumplimentación del campo CONMODIF, que *"mi representada discrepa de lo señalado por QDQ, en tanto en cuanto, tal y como demuestran los ficheros adjuntos al presente escrito (Documento Anexo I) mi representada sí cumplimenta correctamente, de conformidad con lo establecido en la regulación sectorial vigente, el campo CONMODIF. [...] En el fichero entregado por Iberbanda correspondiente al mes de enero de 2003, en el campo CONMODIF, con el valor 1 se señalan los registros que han sufrido modificaciones respecto del primer fichero entregado a QDQ en Diciembre de 2002"*.
- En relación con la falta de información de los registros sobre los campos ABTVIA, CVIA y CCOB, que *Iberbanda está en proceso de adaptación y actualización de sus sistemas a los códigos INE y que "este proceso de adaptación, así como la actualización errónea de los códigos INE han llevado a que, en los ficheros entregados por mi representada en los meses de Diciembre de 2002 y Enero de 2003, la cumplimentación de determinados campos según lo establecido en la Resolución de la CMT de 27 de junio de 2003, como los señalados por QDQ en el escrito presentado haya sido materialmente imposible para mi representada"*.
- En relación con la inexistencia de referencia geográfica en 5 registros, que *"la existencia de una discrepancia en los datos contenidos en el sistema (siebel) del que se obtuvo la información, en tanto en cuanto en dicho sistema no se contenía el domicilio de instalación asociado a dichos abonados. Subsanado tal error por parte de mi representada, se adjunta como Documento Anexo II la referencia geográfica correspondiente a los 5 registros erróneos y se significa que la discrepancia del sistema que dio lugar a los mismo ha sido subsanada con carácter general a los efectos de las futuras entregas de ficheros de datos por parte de mi representada"*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

DECIMOTERCERO.- Con fecha 29 de abril de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., (en adelante, TESAU) en el que alega:

- Que desea reiterar íntegramente las alegaciones vertidas en todos y cada uno de los escritos de alegaciones presentados a esta Comisión en el marco de los distintos expedientes tramitados en materia de suministro de datos.
- En relación con el campo CPOB, que *"mi representada sólo puede reiterar las alegaciones, referidas a los códigos INE, vertidas en todos y cada uno de los escritos dirigidos a esa CMT en relación con los expedientes enumerados en la alegación primera, aunque valdrían como muestra las alegaciones vertidas en los dos últimos escritos presentados por Telefónica de España a esa CMT, el 7 de marzo y el 10 de abril, ambas en relación con el expediente MTZ 2002/7704"*.
- Que, en relación con los errores del campo CONMODIF, *"Telefónica de España pone de manifiesto la conveniencia de que las actualizaciones se realicen mediante descargas totales de los datos, que anularían situaciones anteriores difíciles de detectar con el formato de fichero definido para entregar los datos de abonados [...] en el cual la única guía es el campo "CONMODIF", puesto que, tal como indica la CMT en su propuesta de Circular, la descarga de Totales sobrescribirá completamente la información anterior"*.
- Por último, que TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., brindó su colaboración a QDQ hace unos meses a instancias de ésta última ante una serie de problema surgidos con los CD_rom suministrados por Telefónica de España con los datos de sus abonados.

DECIMOCUARTO.- Con fecha 5 de mayo de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por COMUNITEL GLOBAL, S.A., (en adelante, COMUNITEL) por el que manifiesta que:

- Una vez realizadas las comprobaciones pertinentes se ha comprobado que enviaba incorrectamente los archivos, al incluir únicamente nuevos registros, de ahí que todos ellos tuviesen marcado el código 1, y que dicho error será subsanado en las próximas entregas de datos de abonados.

DECIMOQUINTO.- Con fecha 5 de mayo de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por BT IGNITE, S.A.U., (en adelante BT IGNITE) en el que manifiesta que:

- Ha adoptado las medidas necesarias para solucionar los problemas alegados por QDQ, sin embargo, *"los campos de registro presentados en blanco han sido imposibles de cumplimentar, pues los datos de las direcciones de los clientes no aparecen en el callejero del INE"*, en consecuencia, *"o bien se ha de aceptar la entrega de esos registros sin la información correspondiente a esos campos, o se nos autoriza para no incluir aquellos registros de los cuales no podamos rellenar todos los campos"*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

DECIMOSEXTO.- Con fecha 5 de mayo de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito presentado por TU DISTRITO HOLDING, S.L. (en adelante, TU DISTRITO HOLDING), en virtud del cual manifiesta que tras haber examinado los soportes magnéticos facilitados por diversos operadores *“se han detectado incidencias de diversa naturaleza en el contenido de varios de los soportes magnéticos facilitados, bien por simple inexistencia de dicho contenido, bien por no ceñirse el mismo, al formato y especificaciones determinados por la CMT”*. Acompaña a este escrito como documento adjunto un *“Informe de incidencias de lote CMT”* con fecha 4 de abril de 2003, en el que se detallan las incidencias detectadas en los siguientes operadores: UNI2, RETECAL, ONO, SUPERCABLE, TELEFÓNICA DE ESPAÑA, IBERBANDA, MADRITEL, ARAGÓN DE CABLE, EUSKALTEL, BT IGNITE, CATALANA DE COMUNICACIONES, MCI , SARENET, TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, COMUNITEL, JAZZTEL.

DECIMOSÉPTIMO.- Con fecha 6 de mayo de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por AUNA TELECOMUNICACIONES, S.A., (en adelante, AUNA) en el que manifiesta que:

- Habiéndose comprobado la existencia de errores en los archivos remitidos a esta Comisión por las entidades MEDTELECOM, S.A., y AUNA TELECOMUNICACIONES, S.A., *“se está procediendo a la subsanación de los mismos, estimando que el archivo podrá ser remitido correctamente en el próximo envío de finales de mes de mayo que se dirija a esa Comisión”*.

DECIMOCTAVO.- Mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 7 de mayo de 2003, se comunica TU DISTRITO HOLDING que, ante la íntima conexión de la reclamación presentada por esta entidad con el expediente AJ 2003/576 iniciado el 24 de marzo de 2003 ante la reclamación de QDQ, se procede a su acumulación al mismo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 73 de la LRJPAC.

DECIMONOVENO .- Con fecha 9 de mayo de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito presentado por TU DISTRITO HOLDING en el que manifiesta que *“tras un estudio más exhaustivo del contenido de los mencionados soportes magnéticos, han sido detectados nuevos defectos no incluidos en el informe citado en el párrafo anterior”*. Acompaña a este escrito como documento adjunto un *“Informe de incidencias de lote CMT”* de fecha 4 de abril de 2003, en el que se detallan las incidencias detectadas para cada uno de los operadores.

VIGÉSIMO.- Mediante escritos del Secretario de esta Comisión de fecha 16 de mayo de 2003, se comunica a AIRTEL MÓVIL, S.A., BT IGNITE ESPAÑA, S.A.U., CATALANA DE TELECOMUNICACIONES SOCIETAT OPERADORA



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

DE XARXES, S.A., EUSKALTEL, S.A., IBERBANDA, S.A., ONONET COMUNICACIONES, S.A.U., RETECAL SOCIEDAD OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES DE CASTILLA Y LEÓN, S.A., AUNA OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES, S.A., MCI WORLDCOM, S.A., TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., la acumulación de la reclamación formulada por TU DISTRITO HOLDING al expediente AJ 2003/576, ante la íntima conexión de ambos, y al amparo del artículo 73 de la LRJPAC.

VIGÉSIMO PRIMERO.- Mediante escritos del Secretario de esta Comisión de fecha 16 de mayo de 2003, se comunica a SARENET, S.A., ARAGÓN DE CABLE, S.A., y R CABLE Y TELECOMUNICACIONES CORUÑA, S.A, la acumulación de la reclamación formulada por TU DISTRITO HOLDING al expediente AJ 2003/576, ante la íntima conexión de ambos, y al amparo del artículo 73 de la LRJPAC. Asimismo, se comunica a dichas entidades que según la reclamación formulada por TU DISTRITO HOLDING se han detectado nuevas deficiencias en los ficheros entregados.

VIGÉSIMO SEGUNDO.- Mediante escritos del Secretario de esta Comisión de fecha 19 de mayo de 2003, se comunica a UNI2, TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TME), JAZZ TELECOM, S.A. (en adelante, JAZZTEL), SUPERCABLE ANDALUCÍA, S.A. (en adelante, SUPERCABLE), COMUNITEL, MADRITEL COMUNICACIONES, S.A.U, (en adelante, AUNA), TENARIA, S.A, (en adelante, TENARIA) y a RETEVISIÓN MÓVIL, S.A (en adelante, AMENA) la acumulación de la reclamación formulada por TU DISTRITO HOLDING al expediente AJ 2003/576 ante la íntima conexión de ambos. Asimismo, se comunica a dichas entidades que, según la reclamación formulada por TU DISTRITO HOLDING, se han detectado nuevas deficiencias en los ficheros entregados.

VIGÉSIMO TERCERO.- Con fecha 13 de mayo de 2003 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito presentado por CONDUIT EUROPE, S.A.U. (en adelante, CONDUIT), por el que denuncia posibles prácticas discriminatorias por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., en relación con el suministro de datos sobre abonados. En concreto, CONDUIT señala que ha identificado los siguientes errores:

1. Los nombre de los archivos no siguen el formato exigido por la CMT.
2. El registro de cabecera tampoco sigue el formato impuesto por la CMT.
3. El formato de los registros normales (los datos del abonado en sí) no cumple el formato de la CMT:Telefónica solamente aplica 22 de los 26 campos exigidos. Concretamente, faltan los siguientes campos: 36. nombre de usuario; 37. prime apellido/razón social del usuario; 38. segundo apellido del usuario; 39. nombre comercial. Telefónica no aplica la orden estipulada por la CMT; por ejemplo, 53. tipo de terminal (ABTERM) viene antes del 50. números de teléfono (ABTELF1).



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

4. Telefónica no aplica correctamente los campos según las definiciones establecidas por la CMT: rellena el campo ABTELF2, campo previsto para identificar números de teléfono más significativos únicamente en caso de la existencia de más de un número, en todos los casos y, cuando existe un rango de números, no rellena este campo correctamente. Asimismo, completa el campo ABINFO (destinado a indicar el uso de los números identificados en el campo ABTELF2) de forma irregular.
5. Telefónica no proporciona determinada información de obligatoria inclusión en el registro, concretamente los siguientes campos establecidos por la CMT:
 - a) 40. Tipo de vía, ABTVIA
 - b) 44. Identificador de pseudo vía (CPSVIA)
 - c) 45. Descripción de pseudo vía (DPSVIA)
 - d) 49. Provincia

CONDUIT afirma 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 [...]”*

Según CONDUIT, el pasado mes de abril fue informado de una posible mejora en los últimos datos entregado por Telefónica a la CMT, pero tras haber analizado los mismos, se ha apreciado que los problemas básicos de formato no han sido subsanados.

Asimismo, CONDUIT solicitó a Telefónica acceso en línea a su base de datos y a sus actualizaciones diarias, sin embargo, dicha solicitud fue rechazada.

VIGÉSIMO CUARTO.- Mediante escrito del Secretario de fecha 23 de mayo de 2003, se comunica a CONDUIT, al amparo del artículo 73 de la LRJPAC, la acumulación de su reclamación al expediente AJ 2003/576, por el que se inicia un periodo de información previa a la apertura de un expediente sancionador como consecuencia de la denuncia presentada por QDQ, así como al expediente OM 2003/525, relativo a la solicitud de intervención para la adopción de medidas de salvaguarda de la competencia formulada por la entidad QDQ, frente a posibles prácticas discriminatorias de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. en el suministro de datos de abonados, ante la íntima conexión entre su reclamación y los citados expedientes.

VIGÉSIMO QUINTO.- Con fecha 29 de mayo de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por AMENA por el que manifiesta:

- Que *“es cierto que en el escrito correspondiente al mes de marzo se adjuntaron los soportes ópticos precisos, aunque por error, no se indicó persona de contacto alguna a fin de poder solucionar cualquier incidencia relativa a la entrega de la información solicitada. Esta circunstancia ha sido debidamente corregida con ocasión de nuevas entregas y actualizaciones correspondientes”*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

al mes de abril, antes incluso de que Amena tuviera conocimiento de la reclamación presentada por TU DISTRITO HOLDING, S.L.”

- Que, *“en cualquier caso, Amena no ha recibido otra queja o reclamación sobre los soportes entregados, siendo idénticos todos ellos, por lo que entendemos que esta incidencia se resolvería disponiendo de la contraseña para poder acceder a la información facilitada”*.

VIGÉSIMO SEXTO.- Mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 29 de mayo de 2003, se comunica a QDQ, la acumulación de la reclamación hecha por CONDUIT a los expedientes AJ 2003/576/ y OM 2003/525, dada la íntima conexión que mantienen y al amparo del artículo 73 de la LRJPAC.

VIGÉSIMO SÉPTIMO.- Mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 29 de mayo de 2003, se comunica a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. la acumulación de la reclamación hecha por CONDUIT a los expedientes AJ 2003/576/ y OM 2003/525, dada la íntima conexión que mantienen y al amparo del artículo 73 de la LRJPAC.

VIGÉSIMO OCTAVO.- Con fecha 2 de junio de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito presentado por SARENET por el que manifiesta:

- Que, a la vista del escrito presentado por QDQ y una vez revisado el proceso de generación de registros de datos, se comprobó la existencia de un fallo que provocaba errores de contenido y que *“este fallo ha sido corregido”*.
- Que, a la vista de las reclamaciones presentadas por TU DISTRITO HOLDING, se detectó otro error en el registro de cabecera del fichero que ha sido subsanado.
- Que, asimismo, *“se ha procedido a completar los datos del etiquetado y nombre del fichero según entendemos como correcto según las comunicaciones remitidas a SARENET por esa Comisión”*.

VIGÉSIMO NOVENO.- Con fecha 3 de junio de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por JAZZTEL en el que manifiesta:

- En relación con reclamación de QDQ, que *“el número de registros facilitados por JAZZTEL en los meses de diciembre de 2002 y enero de 2003 [...] responden al número de clientes que tenía el operador JAZZTEL en el momento en el que se presentó ante la CMT el fichero correspondiente a dichos meses diciembre de 2002 y de enero de 2003, y que habían prestado su consentimiento y manifestado su deseo de aparecer en la guía telefónica, en lo que se refiere a los servicios del 1003”*.
- En relación con la reclamación de TU DISTRITO HOLDING, que *“con fecha 31 de marzo de 2003, JAZZTEL presentó ante la CMT 24 ficheros en sus correspondientes soportes magnéticos. Todos ellos eran legibles en el momento de su presentación, y de hecho, ninguna otra empresa ha*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

manifestado dificultades de lectura [...] si bien, JAZZTEL colaborará con dicha entidad para solventar las dificultades que surjan en la lectura, si las mismas se deben a defectos en los ficheros de JAZZTEL”.

- En cuanto a los fallos en el etiquetado y la ausencia de datos de la persona de contacto, JAZZ TELECOM, S.A.U., manifiesta que “JAZZTEL presentó los 24 soportes magnéticos, según se expone en el párrafo anterior, cada uno con su correspondiente pegatina en la que figura el nombre del operador (JAZZTEL), el tipo de información que se incluye (1003/112), el mes al que se refiere la información (marzo) y finalmente el número de orden [...] El disco correspondiente a la sociedad DK DIGITAL ESPAÑA, S.L. (Expte. AJ 2002/7865), en la entrega de marzo era el número 10. Según se observa en la Relación identificada de soporte magnéticos de la que adjuntamos fotocopia (doc. nº1), dentro de los datos correspondientes al soporte magnético número 10 aparece la persona de contacto y su número de teléfono y fax”.

TRIGÉSIMO PRIMERO.- Con fecha 3 de junio de 2003, tuvo lugar entrada en el Registro de esta Comisión escrito presentado por TU DISTRITO HOLDING, en el que manifiesta que se han detectado incidencias en la segunda remesa de soportes magnéticos retirada el 9 de mayo de 2003: “bien por simple inexistencia de dicho contenido, bien por no ceñirse el mismo al formato y especificaciones determinados por la CMT”. Asimismo, señala que “se ha detectado en el contenido de la base de datos dos circunstancias que dificultan su incorporación a nuestra propia base de datos [...]”:

- No existe indicación que permita distinguir entre particulares y autónomos. Se puede corregir incluyendo en la información la actividad del autónomo o su NIF.
- Los abonados que se han dado de baja del servicio telefónico desaparecen en las actualizaciones. Se puede corregir incluyéndolo en la primera actualización posterior a su baja, con expresión de que tal circunstancia se ha producido, y ya en posteriores actualizaciones se puede eliminar del listado”.

TU DISTRITO HOLDING aporta como documento adjunto un “Informe de Impedencias Lote CMT” de fecha 30 de abril de 2002, en el que señala nuevamente, operador por operador, los errores detectados.

TRIGÉSIMO SEGUNDO.- Con fecha 9 de junio de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por R CABLE, en el que manifiesta:

- En relación con el número aparentemente insuficiente de registros facilitados a TU DISTRITO HOLDING, que “el fichero de registros de abonados facilitado por R CORUÑA es correcto y que esta compañía tiene el número de clientes abonados que señaló en su día”.
- En relación con el campo CONMODIF, que “viene cubriendo dicho campo con el valor “1” para asegurarse de que efectivamente se están cargando todos los registros que facilitamos [...] En este sentido, se realizó una consulta a esta Comisión y la respuesta que se obtuvo fue que se podía hacer de ese modo”.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Por último, en relación con el campo CPOB, que *“se detectó un error en ese campo y se está tratando de solucionar, de modo que para próximas comunicaciones aparezcan cumplimentados los doce dígitos”*.

TRIGÉSIMO TERCERO.- Con fecha 6 de junio de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito presentado por CONDUIT, en el que aporta información complementaria a su escrito con fecha de registro de 13 de mayo de 2003. En concreto, CONDUIT señala la existencia de fallos en los datos proporcionados por TESAU:

“Se trata de información incorrecta o con una total falta de información en el campo ABTERM, de forma que, cuando existe más de un número de teléfono para un mismo registro (i.e. el ABTELF2 está relleno), no se diferencia entre un número de fax o un número de teléfono [...] Esta información sobre el tipo de información está disponible a través del servicio E115 y el servicio 11818. Este fallo es adicional al fallo ya identificado en el escrito de 10 de mayo (con fecha de Registro 13 de mayo de 2003) acerca de la falta de información correcta en el campo ABINFO, lo cual impide que Conduit pueda identificar la naturaleza de cada uno de varios números contenidos en un mismo registro (p. ej. número de atención al cliente, número para reclamaciones, etc.) y no puede proporcionar información adecuada a sus usuarios”.

TRIGÉSIMO CUARTO.- Con fecha 11 de junio de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por AUNA en el que manifiesta:

- Que, tras haber analizado las deficiencias señaladas por TU DISTRITO HOLDING y comprobado que “existen errores en los campos ABTELF1, ABNONMB-TIT y ABAPELL2TIT, de los archivos remitidos a esa Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, correspondientes a las entidades MADRITEL COMUNICACIONES, S.A. y ARAGÓN DE CABLE, S.A.”, se está procediendo a la subsanación de los mismos.
- Que, en relación con los códigos de Pseudovía (CPSVIA) y descripción de la Pseudovía (DPSVIA), “mi representada entiende que únicamente deben ser cumplimentados cuando la dirección necesita una descripción más exhaustiva para poderla identificar, por ejemplo cuando el domicilio del titular de la línea se encuentra en un barrio o una urbanización. A este respecto, se plantea la duda sobre si, cuando se tengan datos de pseudovía, en lugar de dejar dicho campo en blanco, se debe especificar algún texto que permita identificar que no es conocido, o bien, que no ha sido autorizado o declarado por el titular”.

TRIGÉSIMO QUINTO.- Con fecha 11 de junio de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito presentado por COMUNITEL en el que manifiesta en relación a la denuncia presentada por TU DISTRITO HOLDING:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Que *"COMMUNITEL GLOBAL, S.A., nunca ha facilitado los ficheros con los campos obligatorios ABTELF1 y CPSVIA vacíos, incluido el fichero denunciado por TU DISTRITO HOLDING"*.
- Que el campo obligatorio DPSVIA, indicativo de la descripción de la pseudovía, *"aparece vacío en el fichero por no haber pseudovías en el mismo"*.
- Que han comprobado que, efectivamente, el campo ABPROVIN contenía errores al incluir únicamente el código de la provincia según el INE y no el nombre de la provincia, pero *"una vez realizadas las comprobaciones necesarias y las actuaciones pertinentes, las próximas entregas de datos de abonados se realizarán con el nombre de la provincia en el campo ABPROVIN"*.

TRIGÉSIMO SEXTO.- Mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 11 de junio de 2003, se comunica a QDQ, las alegaciones formuladas por UNI2, MCI y RETECAL., mediante escritos con fechas de entrada de Registro 21 de abril de 2003, 22 de abril de 2003 y 24 de abril de 2003 respectivamente. Asimismo, se requirió a QDQ para que:

- *"Concrete las deficiencias y registros erróneos observados en los ficheros entregados por la entidad UNI2 TELECOMUNICACIONES, S.A.U., a que se alude en su escrito de fecha 21 de marzo de 2003.*
- *Declare si ha procedido a abonar a UNI2 TELECOMUNICACIONES, S.A.U., los estrictos costes del soporte informático necesario para el suministro de los datos, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución de 27 de noviembre de 2002.*
- *Manifieste si se ha puesto en contacto o no con alguna de las entidades obligadas a suministrar los datos a la CMT, indicando los errores detectados en los ficheros entregados en cumplimiento de la Resolución de 27 de noviembre de 2002"*.

TRIGESIMO SÉPTIMO.- Con fecha 17 de junio de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito presentado por TU DISTRITO HOLDING, en el que manifiesta que se han detectado incidencias en la remesa de soportes magnéticos retirada el 3 de junio de 2003: *"bien por simple inexistencia de dicho contenido, bien por no ceñirse el mismo al formato y especificaciones determinados por la CMT"*. TU DISTRITO HOLDING aporta como documento adjunto un *"Informe de Impedencias de lote CMT"* de fecha 30 de mayo de 2003, en el que señala operador por operador los errores detectados:

TRIGESIMO OCTAVO.- Con fecha 30 de junio de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por QDQ, en el cual manifiesta:

- En relación con UNI2 TELECOMUNICACIONES, S.A.U., que *"ha mantenido contactos directos con UNI2 y que, a fecha de hoy, todas las cuestiones pendientes relativas a errores y defectos de las bases de datos de UNI2 han*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

sido ya solventadas para entregas sucesivas de la base de datos de abonados”.

- En relación con MCI WORLDCOM, S.A., que *“QDQ debe reiterar que el operador MCI WorldCom, S.A., está enviando una base de datos que no se puede cargar correctamente ya que se trata de un archivo de procesador de textos en formato “word” y que, en todos los casos, los operadores están entregando en blanco los campos denominados NOMBRE COMERCIAL y USUARIO que, obviamente, tiene una gran importancia desde el punto de vista comercial ya que permiten identificar a abonados bajo marcas o nombre comerciales que en determinados casos pueden ayudar a identificar a los abonados más fácilmente que con su nombre o razón social”.*
- En relación con la ausencia de contacto con las Operadoras afectadas sobre los errores encontrados, *“QDQ ha optado, sin perjuicio de ulteriores contactos que haya mantenido o que pueda mantener directamente con los operadores, por considerar que la medida más efectiva para corregir la irregular situación existente era poner en conocimiento directo de la CMT los defectos encontrados en las bases de datos”*

TRIGÉSIMO NOVENO.- Mediante escrito del Secretario de fecha 1 de julio de 2003, se comunica al Jefe del Servicio del Centre de Coordinació d’Emergències de la Direcció General D’Interior de la Conselleria de Justícia I Administracions Públiques la acumulación de su reclamación al expediente AJ 2003/576, ante la íntima conexión entre ambos, y al amparo del artículo 73 de la LRJPAC. Asimismo, se le requiere la siguiente información:

- *“Fechas concretas de los ficheros proporcionados por los operadores en los que se han detectado anomalías”.*

CUADRAGÉSIMO.- Con fecha 17 de julio de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito presentado por el Jefe del Servicio del Centre de Coordinació d’Emergències de la Direcció General D’Interior de la Conselleria de Justícia I Administracions Públiques, en el que aporta la información requerida por esta Comisión.

CUADRAGÉSIMO PRIMERO.- Con fecha 23 y 16 de diciembre de 2003, tuvo entrada en el Registro de la Comisión escrito de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U, en virtud de los cuales *“Telefónica desea hacer llegar a esa CMT algunas de sus inquietudes en relación con el continente u contenido de los CR_ rom que le han sido facilitados, a la vista de las dificultades que ha encontrado para su lectura”.* En este sentido pone de manifiesto que *“a Telefónica de España no le ha sido facilitada la información de manera adecuada. Tanto en noviembre como en diciembre, a mi representada se le ha hecho entrega únicamente de una copia”*, cuando debieran ser dos, una para el servicio de consulta y otra para el servicio de guías. Asimismo en relación con el contenido de los soportes ópticos y magnéticos que le han sido facilitados pone de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

manifiesto las principales dificultades surgidas de su lectura, destacando las deficiencias que le han resultado más llamativas.

En relación con los datos que le han sido facilitados por UNI2, alega que ha podido comprobar *“que los datos de los abonados de UNI2 que esta operadora ha entregado a esa CMT no se encuentran actualizados y que, en particular, los datos que UNI2 proporciona sobre la entidad MEDIAFUSIÓN, no han sido modificados a pesar de las reclamaciones formuladas por la citada entidad”*.

Esta información fue completada mediante escrito de 16 de febrero de 2002, en virtud del cual aporta *“una relación pormenorizada de las dificultades encontradas en los dichos facilitados por los distintos operadores en los procesos de validación de los datos de noviembre y diciembre de 2003, y enero de 2004”*.

CUADRAGÉSIMO SEGUNDO.- Mediante escrito del Secretario de fecha 28 de enero de 2004, se comunicó a TESAU la acumulación de su reclamación al expediente AJ 2003/576, ante la íntima conexión entre ambos, y al amparo del artículo 73 de la LRJPAC. Asimismo, mediante escritos de la misma fecha se dio traslado de los escritos de TESAU a los operadores denunciados, con el fin de que aportasen la documentación que estimasen conveniente.

CUADRAGÉSIMO TERCERO.- Con fecha 12 de febrero de 2004 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones MCI, en el que señala que:

- *“Realiza constantes esfuerzos para mejorar su procedimientos y los formatos para le suministro de datos de abonados. Así, este operador ha ido mejorando sustancialmente la calidad de los datos suministrados a medida que ha ido identificando problemas en los mismos”*.
- *“En ningún caso este operador ha recibido comunicación de ningún operador en el mercado indicando la existencia de problemas”. En particular, “en ningún caso TESAU ha comunicado la existencia de problemas en en el suministro de datos”*.

CUADRAGÉSIMO CUARTO.- Con fecha 13 de febrero de 2004 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones VODAFONE, en el que analiza los distintos errores denunciados por TESAU, afirmando haber subsanado aquellos que le ha resultado posible, y solicitando mayor información con el fin de subsanar el resto.

CUADRAGÉSIMO QUINTO.- Con fecha 16 de febrero tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones AMENA, en el que, en relación con la denuncia presentada por TESAU, señala que *“bajo ningún*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

concepto esta operadora se ha negado a facilitar la clave necesaria para acceder a las bases de datos y tampoco le consta que Telefónica haya intentado contactar con la persona indicada para solicitar la misma. (...) no obstante se ha decidido, a efectos de evitar problemas, mantener a partir del mes de enero una clave de acceso de modo indirecto”.

CUADRAGÉSIMO SEXTO.- Con fecha 17 de febrero de 2004 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones RETECAL, por el que manifiesta que:

- *“El hecho de que existan errores en los ficheros, obedece a cuestiones puramente técnicas que se solventan a medida que son detectadas y que en ningún caso responden a un incumplimiento intencionado del procedimiento establecido.*
- *“Los primeros interesados en tenerlos dichos normalizados somos los propios operadores, (...), el afectado por los errores debería contactar en primer lugar con el suministrados de los datos a efectos de agilizar el proceso y proceder a la inmediata subsanación estos efectos en cada uno de los soportes de los ficheros, consta el nombre y número de teléfono de una persona de contacto, para solventar cualquier incidencia que surja”.*

CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO.- Con fecha 18 de febrero de 2004 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones TENARIA, en el que afirma *“que ha procedido a subsanar las deficiencias existentes en los ficheros de datos de abonados al servicio telefónico disponible al público, excepto los correspondientes al código 1003”,* para el que resultaría necesario disponer de mayor información.

CUADRAGÉSIMO OCTAVO.- Con fecha 19 de febrero de 2004 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones TELECABLE DE ASTURIAS, S.A.U, que ha procedido a subsanar algunos de los errores identificados, siendo necesario disponer de mayor información para poder realizar una subsanación íntegra de los mismos.

CUADRAGÉSIMO CUARTO.- Con fecha 3 de marzo de 2004 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones NEOSKY 2000, S.A, en el que pone de manifiesto su *“voluntad inequívoca de subsanar cualquier error material que eventualmente se presente”.* Para ello NEOSKY 2000 pone a disposición de las entidades prestatarias del servicio de consulta o que elaboren guías telefónicas una persona de contacto.

A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Calificación de los escritos.

La LRJPAC establece que la denuncia es una de las formas de provocar el acuerdo de inicio de oficio de un procedimiento administrativo; sin embargo, no recoge una definición concreta de lo que debe entenderse por “denuncia”. Es el artículo 11 del Reglamento del Procedimiento Sancionador, aplicable a los procedimientos sancionadores tramitados por esta Comisión, el que delimita este concepto al establecer que:

“A efectos del presente Reglamento, se entiende por (...):

d) denuncia: el acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera constituir infracción administrativa”.

Las actuaciones previas objeto de la presente Resolución se iniciaron con motivo del escrito presentado por QDQ, con fecha 24 de marzo de 2003, en virtud del cual se pone de manifiesto el posible incumplimiento por una serie de operadores de la Resolución de la Comisión de 7 de noviembre de 2002, relativa a la solicitud de Índice Multimedia, S.A., de suministro de los datos de los abonados al servicio telefónico disponible al público. En concreto, QDQ manifiesta la existencia de una serie de errores en las bases de datos aportadas durante las entregas de diciembre de 2002 y enero de 2003, que bien por su gravedad o por su reiteración hacen prácticamente inutilizables las bases de datos aportadas por los operadores .

Al amparo del artículo 73 de la LRJPAC y, dada la íntima conexión de los hechos denunciados, se fueron acumulando a la presente información previa sucesivos escritos presentados por distintos operadores y proveedores de servicios de directorio, en los que alegaban que los datos que se les estaban facilitando para la prestación de dichos servicios no cumplían las especificaciones y formato definidos por la Comisión en las Resoluciones mediante las que se reconocía su derecho al suministro de los datos. En este sentido se han pronunciado: TPI, mediante escrito de 15 de abril de 2003; TU DISTRITO HOLDING, mediante escritos de 5 y 9 de mayo, y 3 y 17 de junio de 2003; CONDUIT, en virtud de sendos escritos de fecha 13 de mayo y 6 de junio de 2003; el CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS de la Dirección General de Interior de la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana, con fecha 17 de junio y 1 de julio de 2003; y, finalmente, TESAU, mediante escritos de 23 y 26 de diciembre de 2003, y 12 de febrero de 2004.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En definitiva, todos estos escritos se refieren a un posible incumplimiento por parte de diversos operadores del servicio telefónico disponible al público del formato que han de respetar los datos de abonado que están obligados a suministrar periódicamente a la Comisión, según las especificaciones establecidas en la Resolución de la Comisión de 27 de junio de 2002. Dicha Resolución, que viene a definir un procedimiento transitorio para el intercambio de datos de abonado, determina las condiciones y el formato en los que deben facilitarse los datos de abonado para cada uno de los proveedores del servicio de consulta telefónica, de guías telefónicas, y servicios de emergencia 112, a quienes la Comisión reconozca el derecho al suministro. Estas condiciones se recogen, también, en las Resoluciones concretas por las que se resuelve el derecho al suministro de los datos de abonado de las entidades denunciantes.¹

Han de calificarse, por tanto, los escritos referidos como denuncias a fin de examinar, teniendo en cuenta las alegaciones presentadas durante el trámite de actuaciones previas abierto al amparo del artículo 69.2 de la LRJAPC y 12 del Reglamento 12 del Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, si procede iniciar el correspondiente procedimiento sancionador.

SEGUNDO.- Competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Para poder determinar la habilitación competencial de esta Comisión en el marco del presente expediente, ha de analizarse si las conductas descritas en los diversos escritos de denuncia pueden considerarse conductas sancionables por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Según ponen de manifiesto las entidades denunciantes, determinados operadores del servicio telefónico disponible al público podrían haber incurrido en un incumplimiento de las condiciones bajo las cuales están obligados a suministrar los datos de abonado para la prestación de los servicios de directorio, conforme a la Resolución de 27 de junio de 2002 y sucesivas en materia de suministro de datos.

Entre las funciones atribuidas a la Comisión en relación con las materias reguladas en la LGTEL, el artículo 48.3 letra j) de dicha norma establece que

¹ Resolución de 27 de junio de 2002, por la que se suministran los datos a TPI; Resolución de 7 de noviembre de 2002, relativa a la solicitud de INDICE MULTIMEDIA, S.A.; Resolución de 6 de marzo de 2003, relativa a la solicitud de DK DIGITAL ESPAÑA, S.L.; Resolución de 17 de octubre de 2002, relativa a la solicitud de CONDUIT EUROPE, S.A.; Resolución de 11 de septiembre de 2003, relativa a la solicitud de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U; y Resolución de 13 de febrero de 2003, por la que se suministran los datos al CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS de la Comunidad Valenciana.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

corresponderá a la Comisión *“el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por esta Ley”*.

A este respecto, el artículo 58 de la LGTEL establece que la competencia sancionadora corresponde:

- a) *“A la comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, cuando se trate de infracciones muy graves tipificadas en los párrafos q) a x) del artículo 53, infracciones graves tipificadas en el párrafo p) y, en el ámbito material de su actuación, en el párrafo q) de artículo 54, e infracciones leves tipificadas en el párrafo d) del artículo 55, respecto de los requerimientos por ella formulados”*.

Por su parte, entre las infracciones tipificadas en el artículo 53 de la LGTEL, cuya sanción corresponde, en su caso, al Consejo de la Comisión, la letra r) tipifica como infracción muy grave *“el incumplimiento de las instrucciones dictadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas (...)”*.

Por lo tanto, de acuerdo con todo lo anterior, puede concluirse que esta Comisión tiene competencia para conocer sobre las denuncias presentadas por QDQ, TPI, TU DISTRITO HOLDING, CONDUIT, CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA, y, TESAU en relación con el supuesto incumplimiento, por parte de los operadores del servicio telefónico disponible al público que suministran datos de abonado², del formato en el que deben aportarse dichos datos.

TERCERO.- Valoración de las actuaciones practicadas en el período de información previa.

Como ha manifestado reiteradamente esta Comisión, el trámite de información previa responde a razones elementales de prudencia, tratando de evitar la precipitación a la hora de acordar la apertura de un procedimiento que nunca debió iniciarse por carecer de base suficiente.

² Aragón Cable, S.A., Auna Operadores de Telecomunicaciones S.A.U., BT Ignite S.A., Catalana de Telecomunicaciones S.A., Comunitel Global, S.A., Euskaltel, S.A., Iberbanda, S.A., Jazz Telecom, S.A.U., Med Telecom S.A., Ononet Comunicaciones, S.A.U., R Cable De Comunicaciones Coruña, S.A., Retecal Sociedad Oper. De Tel. Castilla y León, S.A., Sarenet, S.A., Supercable Andalucía, S.A., Telefónica De España, S.A.U., Telefónica Móvil España, S.A.U., UNI2 Telecomunicaciones, S.A.U., MCI World Com, S.A., Reterioja Tenaria, S.A., Retena Tenaria, S.A., Vodafone España, S.A., Retevisión Móvil, S.A.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

No obstante, ha de tenerse en cuenta que las diligencias previas a la eventual apertura de un procedimiento son de carácter facultativo y no constituyen ni forman parte del procedimiento propiamente dicho, sino que aparecen como un antecedente del mismo cuya omisión no constituye vicio de procedimiento alguno.

En el supuesto que nos ocupa, y para conseguir una óptima sistematización de la información vertida en el marco del expediente de referencia, resulta necesario comenzar analizando el procedimiento de suministro de datos de abonado actualmente vigente, de modo que puedan fijarse cuáles son las condiciones que rigen dicho suministro. A continuación, y al efecto de determinar si procede iniciar el correspondiente procedimiento, se analizan los principales problemas que el suministro de datos de abonado ha suscitado, conforme a lo manifestado en las distintas denuncias acumuladas, así como las causas y justificaciones alegadas por los operadores del servicio telefónico disponible al público.

a) **Sobre el procedimiento de suministro de datos de abonado.**

De acuerdo con el marco normativo sectorial que regula los servicios de directorio, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones *“deberá suministrar gratuitamente a las entidades que deseen elaborar guías telefónicas los datos que, de conformidad con lo establecido en la Orden reguladora de las licencias individuales y 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.”* Estos datos deberán ajustarse a los estrictamente necesarios para identificar a un abonado concreto. (Artículos 14 y 67 del Reglamento del servicio universal)

No obstante, los datos que habían de aportarse, los operadores obligados y las entidades receptoras, así como la intermediación concreta de la Comisión, no se desarrollaron hasta el 26 de marzo de 2002, con la aprobación de la *Orden CTE/711/2002, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonados*. En particular, los apartados decimocuarto y decimoquinto de la citada Orden prevén la intermediación de la CMT en el intercambio de datos y regulan los datos a facilitar por los operadores a la CMT, así como los datos a aportar por ésta, previa petición de las entidades que elaboren guías telefónicas, de las habilitadas para la prestación de servicios de consulta, o de las entidades que presten servicios de llamadas de urgencia a través del 112.

Según se pone de manifiesto en la exposición de motivos de la citada Orden, de este modo se pretende permitir que los proveedores puedan acceder a la información centralizada sobre números de abonado, garantizando de esta



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

forma la posible existencia de un marco de competencia plena entre proveedores.

Es decir, se articula un mecanismo en el que la CMT figura como mera intermediaria, quedando habilitada, a su vez, para definir los mecanismos, la forma y el plazo en que dicho intercambio se llevará a cabo.

En concreción de las previsiones de la Orden, la Comisión ha definido los procedimientos a través de los cuales articular el intercambio de datos por los operadores, pudiéndose distinguir entre un procedimiento definitivo y uno transitorio, tal y como a continuación brevemente se analiza.

El procedimiento definitivo se estableció mediante la Circular 2/2003, de 26 de septiembre. Dicho procedimiento consiste, por una parte, en el volcado de los datos mediante conexión vía electrónica al *Sistema de Gestión de datos de los abonados* habilitado al efecto, por los operadores del servicio telefónico disponible al público con abonados de acceso directo. Los ficheros que suministren habrán de estar actualizados de conformidad con las especificaciones técnicas y procedimiento técnico, expresamente previstos.

De otra parte, las entidades receptoras de los datos están obligadas a descargar del sistema las dos categorías de archivos (información general y actualizaciones periódicas), con la periodicidad indicada y de acuerdo con el procedimiento técnico detallado en la propia Circular.

Ahora bien, el establecimiento de un procedimiento definitivo de intercambio de la información de abonado hubiera supuesto un importante retraso en la puesta a disposición de dicha información a todas aquellas empresas que desean elaborar guías telefónicas y prestar servicios de directorio, de ahí que, de cara a conseguir un rápido arranque del mercado, se estimase la necesidad de establecer un procedimiento transitorio como el aprobado en la Resolución de 27 de junio de 2002, relativa al suministro de los datos de abonados al servicio telefónico disponible al público.

Dicho procedimiento es el actualmente vigente, y según el cual todos los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público deben suministrar mensualmente a la CMT, en soporte óptico o magnético y según las especificaciones contenidas en el Anexo, la información actualizada de sus abonados, previa petición de los interesados. Las entidades solicitantes podrán recoger, en los tres primeros días de cada mes, la información actualizada que se suministre por los operadores obligados.

Es decir, de conformidad con la Resolución de 27 de junio de 2002 – así como en las sucesivas Resoluciones de suministro de datos adoptadas por la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Comisión³ - todos los operadores del servicio telefónico disponible al público que asignen números a sus abonados están obligados a suministrar los datos según unas especificaciones determinadas, recogidas en el Anexo de la propia Resolución, y que definen los siguientes aspectos: (i) el formato y condiciones que deben cumplir los soportes de almacenamiento; (ii) las características del fichero y etiquetado; (iii) el formato del fichero de intercambio para los servicios de emergencia, para los servicios de consulta y para los servicios de guía telefónica⁴. En cada uno de ellos, se especifican los registros que deben incluirse y aquellos campos que tienen naturaleza obligatoria frente a los de carácter opcional. Además se incluye una descripción general de cada uno de los campos.

De este modo, los datos aportados se han normalizado de acuerdo con un mismo código para todos los operadores del servicio telefónico disponible al público, lo que permite que las bases de datos recibidas sean fácilmente utilizables por los proveedores de los servicios de directorio y por las entidades que prestan los servicios de emergencia. En concreto dicha normalización se ha llevado a cabo mediante la descripción de la forma en la que han de figurar los datos necesarios para la caracterización del abonado, esto es, el nombre y apellidos, el número de teléfono o el domicilio. Al respecto, especialmente relevante ha sido la necesidad de imponer la utilización de los Códigos del Instituto Nacional de Estadística (códigos INE) en aquellos campos relacionados con el domicilio (identificación de la vía, de la población, etc.)

Las denuncias formuladas en el marco de la presente información previa tienen como objeto, precisamente, el supuesto incumplimiento, por parte de los operadores del servicio telefónico disponible al público, de las condiciones establecidas por las Comisión referidas con anterioridad. A continuación, se analizan estas incidencias así como las justificaciones alegadas por los operadores.

b) Principales incidencias detectadas.

En relación con los datos de abonado que fueron suministrados en Diciembre de 2002 y Enero de 2003, QDQ MEDIA denuncia, mediante escrito de 24 de marzo de 2003, el incumplimiento por una serie de operadores (un total de 18) de las especificaciones bajo las que debían presentarse los datos, defectos que

³ Vid. nota 1

⁴ Téngase en cuenta que los ficheros entregados son independientes para los diferentes servicios (servicios de consulta, guías telefónicas y servicios de emergencia). Los datos incluidos en cada uno de ellos no han de coincidir necesariamente, puesto que el derecho de exclusión lo ejercita el abonado para cada servicio. Además, los servicios de emergencia incluyen los datos de todos los abonados, incluidos los operadores del servicio telefónico móvil y red inteligente, sin que requieran el consentimiento expreso del abonado.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ocasionan, en su opinión, que las bases que le fueron facilitadas sean *“prácticamente inutilizables”*.

En concreto, QDQ se refiere a una serie de errores que destaca por su gravedad o su reiteración, tales como, problemas en relación con el campo relativo a la población (operadores como TESAU no aportan los datos conforme al código INE, y otros operadores como VODAFONE o IBERBANDA lo facilitan de forma incorrecta). Además, pone de manifiesto que en los archivos de BT IGNITE, CATALANA DE TELECOMUNICACIONES, EUSKALTEL, ONO y RETECAL, se han apreciado numerosos registros erróneos (cuyos fallos especifica caso a caso). A su vez, QDQ se refiere a la existencia de problemas en relación con el campo CONMODIF, conforme al cual se indica si el registro se ha modificado en relación al anterior envío. La información facilitada a través de este campo no permite, según la denunciante, identificar si, en efecto, se han producido tales modificaciones en los registros.

En relación con estas mismas entregas de datos, TPI aportó la relación de operadores que le habían suministrados datos, indicando los principales errores detectados en cada uno de los listados aportados por: EUSKALTEL, CATALANA DE COMUNICACIONES, MCI WORLD COM SPAIN, GRUPO SUPERCABLE, ONO, IBERBANDA, COMUNITEL GLOBAL, RETEVISIÓN, UNI2, JAZZ TELECOM, BT IGNITE ESPAÑA, ARAGON DE CABLE, MADRITEL, CABLE Y TELEVISIÓN DE CATALUÑA, R CABLE GALICIA, R CABLE CORUÑA, RETECAL, MED TELECOM, AIRTEL MOVIL, y TESAU. Muchos de los errores denunciados por TPI coinciden con los ya puestos de manifiesto por QDQ, aunque otros varían.

De otra parte, TU DISTRITO HOLDING (antes DK DIGITAL, S.L) presentó tres escritos de reclamación contra los datos obtenidos durante los meses de marzo, abril y mayo, solicitando la subsanación de las incidencias detectadas. Junto a los operadores ya referidos con ocasión de las denuncias de QDQ y de TPI, la reclamación de TU DISTRITO HOLDING se refiere a nuevos operadores, como son TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U, TENARIA S.A., o RETEVISION MOVIL, S.A.. Al igual que en las anteriores denuncias, TU DISTRITO HOLDING aporta, caso por caso y de forma genérica, las incidencias detectadas. Los campos que con mayor frecuencia presentan errores son los relativos al domicilio (ABTVIA, CVIA, CPSVIA, DPSVIA).

En relación con los datos aportados por TESAU, tuvieron entrada, con fecha 13 de mayo y 6 de junio de 2003, sendos escritos de denuncia de CONDUIT, en virtud de los cuales pone de manifiesto, junto a otras cuestiones, que *“Telefónica no aplica correctamente los campos según las definiciones establecidas por la CMT”*. En concreto se han detectado errores en relación con los siguientes campos: tipo de vía (ABTVIA); identificador de pseudovía (CPSVIA); descripción de pseudo vía (DPSVIA) y provincia; así como con los



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

campos utilizados para identificar los números de teléfono más identificativos y el uso que de los mismos se hace.

Por último, a las presentes actuaciones previas se han acumulado las denuncias presentadas por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U, mediante escritos de fecha 23 y 26 de diciembre de 2003 y 12 de febrero de 2004, en las que pone de manifiesto las principales deficiencias en relación con los datos aportados por diversos operadores. TESAU únicamente hace referencia a los ficheros de 6 operadores (UNI2, RETECAL, TELECABLE ASTURIAS, TENARIA Y VODAFONE).

Cabe afirmar, por tanto, que las denuncias que se han presentado hasta la fecha respecto al supuesto incumplimiento del formato establecido por la Comisión se refieren a 23 operadores del servicio telefónico disponible a público⁵, esto es, a la totalidad de los operadores que están facilitando los datos, aunque no siempre las reclamaciones formuladas coinciden.

Por lo general, los campos que más problemas han planteado son los relacionados con el domicilio del abonado (vía, pseudo vía, y población), es decir, aquéllos que para su debido cumplimiento requieren ajustarse al código INE.

El callejero facilitado por el INE contiene toda la información que identifica plenamente las vías y tramos de vía que pertenecen a cada sección censal y como información adicional incluye el distrito postal de cada tramo en cuestión. Se trata de un conjunto de cuatro ficheros independientes para cada provincia, que se actualizan dos veces al año (con referencia a 31 de julio y a 31 enero) y que el INE utiliza para fines del Censo Electoral. Mediante la utilización de estos códigos se permite identificar los domicilios de los abonados conforme a una misma nomenclatura, de forma que los sistemas informáticos utilizados por los operadores puedan identificar fácilmente los domicilios de los distintos abonados.

Dicho código se contempló a instancia de la solicitud formulada por los Servicios de Emergencia 112, para quienes la inequívoca localización del llamante resulta esencial. Su idoneidad fue valorada por la Comisión, al ser el único código al que todos los operadores pueden tener acceso dada su fácil

⁵ Aragón Cable, S.A., Auna Operadores de Telecomunicaciones S.A.U., BT Ignite S.A., Catalana de Telecomunicaciones S.A., Comunitel Global, S.A., Euskaltel, S.A., Iberbanda, S.A., Jazz Telecom, S.A.U., Med Telecom S.A., Ononet Comunicaciones, S.A.U., R Cable De Comunicaciones Coruña, S.A., Retecal Sociedad Oper. De Tel. Castilla y León, S.A., Sarenet, S.A., Supercable Andalucía, S.A., Telefónica De España, S.A.U., Telefónica Móvil España, S.A.U., UNI2 Telecomunicaciones, S.A.U., MCI World Com, S.A., Reterioja Tenaria, S.A., Retena Tenaria, S.A., Vodafone España, S.A., Retevisión Móvil, S.A.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

adquisición (son gestionados por el Instituto Nacional de Estadística y su acceso es público). Sin embargo, los operadores del servicio telefónico han manifestado su disconformidad con dicha decisión en reiteradas ocasiones, ya que consideran que el uso de tales códigos acarrea problemas para los operadores, por razones lingüísticas y de operatividad de determinados datos en determinados territorios, además de ser costosa la adecuación de los sistemas.

Frente a dichas alegaciones, la Comisión se reiteró (en el marco de la Resolución de 24 de septiembre de 2002, por la que se resuelve el recuso de reposición interpuesto contra la Resolución de 27 de junio de 2002) afirmando que *“debe mantenerse la obligatoriedad del uso de codificación del código INE, de acceso público y válido para todo el Estado, por razones de coherencia interna de los datos”*. Por lo tanto, los operadores del servicio telefónico están obligados a facilitar los campos especificados relativos al domicilio de conformidad con dicho código.

También otros campos frecuentemente erróneos, según las denuncias, son el campo que identifica a aquellos operadores que han solicitado que sus datos no sean utilizados para fines de venta directa, los campos relativos al nombre del titular y del usuario, o el campo que indica si el registro se ha modificado con relación al anterior envío, ya sea por que aparecían debidamente completados o porque el dato correspondiente a este campo se había introducido en otro diferente (tal es el caso de las confusiones entre nombre del titular o nombre del usuario, especialmente en el caso de personas jurídicas, o cuando el titular tiene más de un número de teléfono y han de destacarse los más identificativos.)

Para poder contrastar la información vertida en los escritos de denuncia se dio traslado de los mismos a los operadores denunciados. En su mayor parte estos operadores se han mostrado abiertos a cualquier colaboración, centrándose las causas atribuidas a las deficiencias en los datos aportados en los motivos que a continuación se analizan.

c) Causas de los problemas alegadas por los denunciados.

Gran parte de los operadores denunciados han coincidido en alegar la imposibilidad de validar o de conocer los errores hasta que no han recibido las denuncias por parte de los proveedores de los servicios de directorio. Según manifiestan, su actitud es la de colaborar con los proveedores de servicios con el fin de que los datos facilitados no den error en las validaciones, pero que ningún operador ha contactado con ellos antes de formular la denuncia. En este sentido se manifiestan, entre otros, UNI2 TELECOMUNICACIONES, MCI WORLD COM SPAIN, RETECAL, CATALANA TELECOMUNICACIONES, AUNA TELECOMUNICACIONES, o JAZZTEL.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En numerosas ocasiones afirman que los datos facilitados en las denuncias son demasiado genéricos y no permiten detectar qué problemas concretos presenta la carga de los ficheros, solicitando que se les proporcione una mayor información al respecto.

Asimismo, todos coinciden en señalar que los errores detectados son errores técnicos derivados de la implantación de los sistemas, o bien consecuencia de los procesos de adaptación al código INE.

Sirvan de ejemplo las alegaciones de UNI2 por las que afirma que *“UNI2 ha realizado sus mejores esfuerzos con el fin de cumplir con las obligaciones de entrega de datos, y que si bien las primeras entregas contenían errores, algunos vinculados con el código INE y con el campo CONMODIF, la herramienta de normalización estuvo implantada a mediados del mes de diciembre”*. También CATALANA TELECOMUNICACIONES alega que, a raíz de la denuncia, pudieron comprobar que *“por causas técnicas no pudo cumplir totalmente con las especificaciones técnicas”*, afirmando que *“a partir del envío del mes de mayo se subsanarán estas deficiencias”*.

En el mismo sentido, VODAFONE afirma que *“el formato entregado no coincidía exactamente con el requerido por esta Comisión en sus Resoluciones, debido estrictamente a una imposibilidad técnica sobre la que se estaba trabajando”*, si bien *“la información para el servicio de guías conforme al formato requerido, estará disponible para la próxima entrega que tendrá lugar durante los tres últimos días de abril”*.

Por lo general, las alegaciones presentadas por los operadores están relacionadas con los trabajos de implantación del código INE, afirmando que los errores detectados en los campos relacionados con el domicilio del abonado se produjeron bien porque tardaron en adaptarse, al ser necesaria la adquisición del código, o bien por los problemas que se encontraron a la hora de su implantación, por falta de correspondencia con el nombre de alguna de las vías (así lo han alegado ONO, EUSKALTEL, IBERBANDA, TESAU, BT IGNITE, AUNA).

En relación con otros campos que los proveedores de servicio de consulta han considerado erróneos al figurar vacíos, ha de tomarse en consideración que determinados campos no figuran al haber ejercitado los abonados su derecho a solicitar la eliminación parcial de sus datos, por ejemplo, la dirección, sin que por ello deban ser suprimidos por completo, tal y como pone de manifiesto VODAFONE.

En este mismo sentido se pronuncian la mayoría de los operadores (UNI2, ONO, JAZZTEL, R CABLE, o VODAFONE), en relación con las reclamaciones



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de QDQ y TU DISTRITO HOLDING relativas a la falta de correspondencia entre el número real de abonados de los operadores y el número de registros que efectivamente facilitan.

En algunos casos, como ha sido el caso de UNI2, ha habido contacto directo entre el proveedor del servicio y el operador, subsanándose las incidencias. En otros casos, el propio conocimiento de las deficiencias a través de las denuncias ha ocasionado que los operadores, conscientes de los errores, llevasen a cabo los trabajos necesarios para su subsanación.

d) Conclusiones

Tras haber analizado toda la documentación obrante, recabada mediante reiterados requerimientos de información practicados tanto a las entidades denunciadas como denunciantes, podrían determinarse como causas de las incidencias detectadas las siguientes:

1. Plazo de adaptación al sistema.

Durante la tramitación del procedimiento para el establecimiento del mecanismo transitorio de suministro de datos de abonado fueron diversos los operadores que alegaron la necesidad de un plazo más amplio para su adaptación a las condiciones y especificaciones impuestas, si bien esta Comisión consideró suficiente el establecimiento de un plazo de tres meses.

No obstante lo anterior, parece razonable que la efectiva implantación y puesta en funcionamiento conllevará incidencias. Por lo tanto, la cuestión que habría de valorarse es si las incidencias surgidas son consecuencia normal de la reciente implantación de los sistemas o si, por el contrario, se deben a conductas poco diligentes de los operadores en el cumplimiento de sus obligaciones.

La determinación de un periodo de adaptación de tres meses no sólo tuvo en cuenta los trabajos de adaptación que habrían de asumir los operadores, sino que también fue necesario considerar el retraso sufrido en la adopción de la norma que desarrolló estas obligaciones (habían transcurrido más de cuatro años desde la aprobación del Reglamento del servicio universal), así como la urgencia de que estos mecanismos se hicieran efectivos, con el fin de posibilitar la verdadera apertura de estos mercados a la competencia.

Además, tal y como se puso de manifiesto en la Resolución de la Comisión de 24 de septiembre de 2002, por la que se desestimaron los recursos de reposición interpuestos contra el procedimiento transitorio definido por la Comisión, este plazo de adaptación era suficiente al ser relativo a la solicitud de una única entidad (Telefónica Publicidad e Información, S.A.), pudiéndose ir



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

mejorando el procedimiento en el tiempo que transcurriese hasta la tramitación de nuevas peticiones. Es decir, se contaba con la necesidad de que el procedimiento fuese mejorándose y evolucionando con la propia práctica. No ha de olvidarse, además, que se trataba de un procedimiento transitorio cuyas deficiencias se superarán, en gran medida, con el establecimiento del definitivo Sistema de gestión vía electrónica, que entrará en vigor próximamente.

Y así ha podido comprobarse, puesto que según la información que obra en el expediente, algunas de las reclamaciones formuladas han sido subsanadas en siguientes entregas, de forma que pudiera pensarse que la posible existencia de indicios de incumplimiento se debió a la adaptación necesaria para la implantación de los nuevos mecanismos, puesto que en su mayoría éstos se plantearon en relación con las primeras entregas. Otras incidencias, como por ejemplo las relativas a la existencia de claves para poder acceder a los datos, se han solucionado con su mero conocimiento.

Estas dificultades han sido especialmente notorias en relación a los campos que utilizan el código INE (población, vía, y pseudovía). Junto con la existencia de otros problemas específicos de determinados operadores, las denuncias en relación con los campos INE son, por lo general, comunes a todos los operadores.

Estos códigos plantearon problemas, sobre todo, en relación con las primeras entregas, bien porque los operadores no habían adquirido todavía dicho código, bien porque estaban en proceso de implantación del mismo. Aunque actualmente todos los operadores lo han implantado, aún se plantean incidencias en relación con el mismo. En algunos casos estos fallos se deben a que el código se utiliza erróneamente y, en otros casos, debido a que, según afirman, el propio código no ofrece solución para determinados domicilios. Si bien, todos coinciden en afirmar que están trabajando para mejorar los sistemas de implantación.

2) Mecanismo para la resolución de incidencias.

También se ha podido constatar que los proveedores de servicios de directorio están utilizando a la CMT como mediadora, no ya sólo para la puesta a disposición de los datos, sino también para la solución de las incidencias surgidas en el tratamiento de estos datos.

En este sentido, QDQ ponía de manifiesto en sus alegaciones que *“considera que la verdadera ratio o finalidad de la Resolución citada no es que la CMT se convierta en un mero intermediario pasivo del intercambio de los datos sino que, además, la CMT ha de supervisar que el procedimiento de intercambio se esté realizando con arreglo al formato y prescripciones técnicas que la propia CMT dicta en el Anexo a su Resolución (...) En consecuencia QDQ ha optado,*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

sin perjuicio de ulteriores contactos que haya mantenido o que pueda mantener directamente con los operadores, por considerar que la medida más efectiva para corregir la irregular situación existente era poner en conocimiento directo la CMT los defectos encontrados en las bases de datos, más aún si tenemos en cuenta la cantidad e importancia de los errores detectados y el considerable números de operadores que estaban apartándose del formato exigido por la CMT.”

De esta forma sitúan a la Comisión como gestor de las incidencias, sin que en la práctica esto tenga mayor eficacia que el intercambio de información entre los operadores. Al respecto ha de recordarse, en primer lugar, que la Comisión no tiene competencias para el tratamiento de los datos, y no puede realizar las comprobaciones ni las modificaciones que en cada caso serían necesarias para la resolución de las incidencias.

Como se ha puesto de manifiesto con anterioridad, la normativa sectorial, articula un mecanismo para el suministro de datos en el que la Comisión figura como mera intermediaria. A su vez, la Comisión, en el ejercicio de estas funciones, encuentra también limitaciones derivadas de la legislación en materia de protección de datos de carácter personal, puesto que, dada la propia naturaleza de los datos que se intercambian, son numerosas las cuestiones que inciden directamente en dicho ámbito.

Así, tal y como dispone la LGTel (Art. 38.6), el suministro de la información pertinente para la prestación de estos servicios y su posterior utilización está sometida a la normativa en materia de protección de datos vigente en cada momento.

También el Reglamento de servicio universal (en vigor en tanto no se aprueben los nuevos reglamentos), regula en su artículo 67.1 las condiciones que deberán respetarse en la publicación de los datos de los abonados, y que tienen como finalidad garantizar los derechos de los abonados en relación con sus datos de carácter personal. De ahí que en el objeto de la Orden de 26 de marzo, que vino a concretar el mencionado precepto, se encontrase la necesidad de “*delimitar los datos personales que podrán figurar en las guías telefónicas impresas o electrónicas, así como los que podrán obtenerse a través de servicios de consulta telefónica*” para garantizar la “*protección de los datos personales*” (Apartado Tercero de la Orden).

Ahora bien, la protección de los datos no sólo se refiere a las condiciones en las que los mismos han de figurar, sino que también afectan al ejercicio de las competencias por parte de la Comisión. De ahí la necesidad de coordinación que ha sido necesaria articular con la Agencia de Protección de Datos (APD), quien actualmente informa los procedimientos de puesta a disposición de los datos en el marco del procedimiento transitorio vigente.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

También fue necesario recabar informes de la Agencia de Protección de Datos en relación con los puntos más conflictivos que surgieron en la determinación del procedimiento definitivo de suministro, que culminó con la adopción por parte de la Comisión de la Circular 2/2003. Durante la tramitación de dicho procedimiento, los operadores pusieron de manifiesto, en reiteradas ocasiones, la necesidad de un papel más activo por parte de la Comisión. Sin embargo, tal y como se contestó en aquel momento, diversas son las condiciones, derivadas tanto de la normativa sectorial como de la normativa sobre protección de datos, que impiden que la Comisión actúe más allá de los límites de la intermediación.

En diversos informes vertidos por la APD, se ha puesto de manifiesto que *“la Comisión no tratará los datos”* en ningún caso, como pudiera ser necesario, por ejemplo, para la aplicación de los derechos de cancelación u oposición.

Así, tal y como se ponía de manifiesto en la Resolución de 27 de junio de 2002, *“cualquier labor de validación, actualización, clasificación, consolidación, procesado o selección de los datos obtenidos por los operadores durante su gestión y recabados por otros operadores para su uso en las actuaciones ordinarias de cada uno, son de naturaleza muy directamente operativa que, por ende, se corresponde mal con las responsabilidades y funciones propias de un ente regulador en que cualquier defecto operativo le convertiría en parte siendo juez.”*

Además, el suministro de datos de abonado obliga, en todo caso, a la aceptación de determinadas condiciones entre las que figura la necesidad de *“garantizar el respeto a la legislación vigente en materia de protección de datos y, en particular, al derecho de información contenido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre⁶, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo”, cuya salvaguardia corresponde a la Agencia de Protección de Datos.* En consecuencia, cuando la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, detecte la existencia de indicios de infracción de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo, lo pondrá en conocimiento de la Agencia de Protección de Datos.

⁶ Art 5 LOPD: *“Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco:*

- a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.*
- b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteada”*
- c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.*
- d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.*
- e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante (...).”*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En definitiva, la función que se ha atribuido a la Comisión es la de intermediaria en el suministro de los datos, sin que se contemple la posibilidad del tratamiento de los datos aportados por los operadores del servicio telefónico. Ello impide la adopción por su parte de un papel más activo, y limita, a su vez, las actuaciones que podrán llevarse a cabo para la resolución de incidencias entre los operadores y los proveedores, o la posibilidad de intermediar entre los abonados y los operadores o proveedores de servicio, en relación con los derechos de modificación y cancelación.

En segundo lugar, ha de considerarse que, en la mayor parte de los casos, la información vertida en las denuncias no es suficiente para la subsanación de las incidencias. De un lado, las denuncias presentadas por los cinco proveedores de servicios de directorio no siempre coinciden. Al respecto, sirva de ejemplo el caso de JAZZTEL denunciado por TPI y TU DISTRIO HOLDING, mientras que el CENTRO DE EMERGENCIAS de la Comunidad Valenciana afirma que los datos facilitados por dicho operador son correctos, y QDQ no hace ninguna mención a dicho operador.

De otro lado, tal y como alegan los operadores denunciados, a los efectos de analizar las incidencias no resulta suficiente con decir el campo en el que se da el error, sino que también es necesario conocer por qué no se identifica ese campo con el contenido. Las denuncias formuladas versan sobre la imposibilidad de validar determinados ficheros, esto es, el sistema informático utilizado por los operadores para cargar los datos detecta errores que impide dicha carga, de modo que los datos no son localizables por la herramienta de búsqueda ante consultas concretas. De este modo, y más allá de la veracidad y adecuación del dato concreto, los errores detectados por cada uno de los proveedores de servicios de directorio pudieran ser diferentes según la herramienta utilizada y la forma en la que se hayan definido los campos por cada uno de ellos.

Asimismo, cabe afirmar que esta falta de información es consecuencia, a su vez, de la falta de un mecanismo específico para la resolución de incidencias en el procedimiento que se ha establecido con carácter transitorio, así como del hecho de que el medio previsto con carácter supletorio (la determinación por los operadores de una persona de contacto para resolver las incidencias) no ha sido utilizado.

La Resolución de 27 de junio de 2002 – que, como se ha manifestado con anterioridad, articuló un procedimiento transitorio con el fin de evitar mayores retrasos en la determinación de los mecanismos de suministro - únicamente prevé la necesidad de que en el etiquetado de los disquetes figure el nombre de la persona de contacto, teléfono y fax, con el fin de facilitar la resolución de las posibles incidencias que, en relación con dichos datos, pudieran surgir. Sin embargo, la mayoría de los operadores denunciados, han puesto de manifiesto,



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

en alegaciones vertidas en el marco de la información previa, que están dispuestos a resolver cualquier incidencia pero no han recibido ninguna reclamación al respecto (en definitiva, según manifiestan, la aparición de sus abonados en los servicios de directorio les es favorable).

Esta deficiencia de información será subsanada con la próxima aplicación del procedimiento definitivo aprobado mediante la Circular 2/2003, de 26 de septiembre. Dicho procedimiento, que establece el intercambio automatizado de los datos, prevé en el apartado C del Anexo IV, relativo a los procedimientos asociados al Sistema de gestión de datos de abonado, un mecanismo específico para la resolución de incidencias. De esta forma, *“las deficiencias, errores, y reclamaciones en relación con la veracidad y exactitud de los datos suministrados o en relación con las condiciones impuestas en la Circular planteadas por los receptores de los datos se canalizarán hacia los operadores suministradores de los datos”*. Una vez completada la descarga, en caso de no estar conforme con su contenido, el proveedor de servicios podrá cursar una queja al operador que entregó dichos datos mediante un mensaje que el propio sistema comunicará al operador y a la CMT (además de continuar facilitando la persona de contacto). Si la incidencia no se resuelve en los plazos previstos de forma satisfactoria para las partes se notificará de ello a las partes interesadas y al Administrador del sistema, quedando constancia en los registros del sistema. En tal caso, la CMT podrá adoptar las medidas legales oportunas.

Además, este nuevo sistema permitirá la *“generación de Informes para la CMT”*. Así, *“para la correcta supervisión de la operativa del sistema y del adecuado cumplimiento de los fines que persigue existirá una funcionalidad de Generación de Informes a disposición de sus administradores”*. Entre estos informes se recoge la posibilidad de elaborar un *“listado de incidencias en el sistema: abiertas, cerradas, pendientes, fuera de plazo...”*, que sin duda permitirá conocer a la Comisión el grado de cumplimiento por parte de los operadores de sus obligaciones.

Teniendo en cuenta que dicho procedimiento no ha entrado aún en funcionamiento, cabe afirmar que la información relativa a las incidencias que ha sido aportada por los proveedores de los servicios de directorio en el marco de las presentes actuaciones previas no viene a suplir la información mínima necesaria para conocer el verdadero desarrollo de las incidencias (ni siquiera ha podido acreditarse que las mismas se hayan intentado solucionar a través de la persona de contacto definida al efecto).

Tampoco, la Comisión, puede constituirse en intermediaria, de acuerdo con las competencias que le han sido conferidas y las limitaciones existentes en la normativa, al no poder tratar los datos ni, por lo tanto, introducir las modificaciones en los mismos que resulten necesarias para solventar los errores detectados.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Debe insistirse a los proveedores de los servicios de directorio que, sin perjuicio del derecho de denunciar ante la CMT posibles incumplimientos por parte de los operadores, utilicen los mecanismos previstos por el momento, como es la utilización de la persona de contacto que expresamente se ha hecho indicar en la etiqueta de los soportes que se entregan, a efectos de conseguir la rápida solución de los errores, puesto que nadie cuenta con mejor información sobre los mecanismos de validación y carga que están aplicando que los propios operadores que interactúan.

Los operadores del servicio telefónico, estarán obligados a cooperar para la resolución de las incidencias que les sean comunicadas y garantizar que en todo momento los datos se adecuan al formato especificado en la Resolución de la Comisión de 27 de junio de 2002, y sucesivas en materia de suministro de datos.

Sólo en aquellos casos en los que, tras los oportunos contactos, no lograsen solucionarse los problemas resultaría adecuada la intervención de la Comisión, a cuyos efectos sería preciso que la información sobre la incidencia fuese lo más precisa posible.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

RESUELVE

PRIMERO.- Proceder al archivo del expediente en relación con las denuncias presentadas por QDQ MEDIA, S.A., TELEFÓNICA PUBLICIDAD E INFORMACIÓN, S.A.U., TU DIRTRITO HOLDING, S.L., CONDUIT EUROPE, S.A., TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U, y el CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA.

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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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