



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. ALFONSO RAMOS DE MOLINS SÁINZ DE BARANDA, 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 nº 42/04 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 25 de noviembre 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 INICIADO COMO CONSECUENCIA DE LA DENUNCIA PRESENTADA POR “BIGWORLD, S.L.” CONTRA DETERMINADOS OPERADORES EN RELACIÓN CON LOS ERRORES Y DEFICIENCIAS OBSERVADOS EN LOS FICHEROS SOBRE NÚMEROS DE ABONADO QUE LE HAN ENTREGADO**

### HECHOS

**PIMERO.-** Con fecha 22 de junio de 2004, tuvo entrada en el Registro de la Comisión el Mercado de las Telecomunicaciones), escrito de Bigworld S.L., (en adelante, BIGWORLD), en virtud del cual pone de manifiesto supuestos incumplimientos, por parte de determinados operadores del servicio telefónico disponible al público, de la normativa y resoluciones de esta Comisión que regulan la cesión de datos de abonados para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. En su escrito, BIGWORLD denuncia la existencia de una serie de anomalías en la cesión de los datos de abonados por los operadores que identifica en un Anexo al mismo escrito que, a su juicio, hacen que las bases de datos sean incompletas e incorrectas y pueden producir conductas anticompetitivas.

Al escrito de denuncia acompaña un Anexo II denominado “Protocolo de Comparación de Datos” en el que describe un proceso realizado por sus propios Servicios en el que, sobre una muestra de 44 números de inteligencia de red escogidos al azar, el resultado es que el 50% de los números de la



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

muestra no cumplieron con la condición de existir en la base de datos de la CMT (sic), lo que, a su juicio, implícitamente demuestra que la citada base de datos no incluye al universo existente de números inteligentes otorgados por los operadores autorizados.

Finalmente acompaña, como Anexo III, una Tabla-Resultado Comparación de Datos, en la que se incluyen los datos del abonado, del número de inteligencia de red asignado, del operador titular al que ha sido atribuido el número y del resultado de la comparación, esto es, si el número está presente o no en las bases de datos que le han sido aportadas por los operadores obligados.

En atención a lo anterior solicita la intervención de esta Comisión al objeto de que lleve a cabo cuantas actuaciones sean necesaria para asegurar la provisión de los datos actualizados, completos y correctos de los abonados de telefonía, de acuerdo al sistema de cesión establecido por la Orden Ministerial CTE/711/2002; así como que proceda a la adopción de aquellas resoluciones que considere pertinentes al objeto de hacer cesar las posibles conductas anticompetitivas que estén en el origen de tal cesión incompleta e incorrecta de datos de abonado.

**SEGUNDO.-** Mediante escritos del Secretario de esta Comisión de fecha 22 de septiembre de 2004, se comunicó a BIGWORLD y a la operadoras identificadas en la Tabla incluida en el citado Anexo III del escrito de denuncia, la apertura de un periodo de información previa en el marco del expediente RO 2004/1467, con el fin de conocer las circunstancias del caso y decidir sobre la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento.

**TERCERO.-** Con fecha 8 de octubre de 2004, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por Cableuropa, S.A. (en adelante ONO) en el que señala:

- Que es errónea la información que aparece en el Anexo de la denuncia por cuanto que el número 902929XXX (número que aparece en el citado Anexo como signado a ONO) es uno de los números de información telefónica utilizado por el Servicio de Atención al Cliente de Cableuropa y, en particular, el referido al servicio de soporte técnico. Que desde dicha utilización se estableció la privacidad de ese número y la voluntad de su titular de que el mismo no fuese incluido en ningún directorio telefónico. Por esa razón, este número no está incluido en las bases de datos que, mensualmente son presentadas a la CMT para su posterior remisión a las entidades que prestan el servicio de directorio telefónico.
- Que todas las entidades del grupo ONO cumplen de forma efectiva las obligaciones que se derivan de las resoluciones de la CMT por las que resuelven las solicitudes efectuadas por las entidades prestadoras del



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

servicio de guías e información telefónica y, en particular, la de la empresa denunciante.

**CUARTO.-** Con fecha 8 de octubre de 2004, 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 señala:

- Que de los números contenidos en la tabla que BIGWORLD denomina Anexo III, 15 se corresponden con números que no habrían sido entregados por TESAU.
- Que efectuado por TESAU un análisis pormenorizado de los citados números, se puede comprobar que en relación con los mismos se presentan las siguientes circunstancias:
  - El resultado más relevante es que de dichos 15 números (el 33%), no pueden estar disponibles a los proveedores de servicios de consulta por el hecho de así haberlo solicitado el abonado, conforme al derecho que la normativa sectorial le otorga en este sentido. Sorprende por tanto a TESAU que dichos números estén a disposición de BIGWORLD.
  - Destaca el hecho de que el número 900200XXX, TESAU lo entrega en los cd-roms mensuales y a BIGWORLD no le consta tras su prueba con su protocolo, lo cual crea sospechas de ciertas deficiencias de su método.
  - Por último señala que en el resto de supuestos se tratan de números de salida internacional.
  - En resumen, ninguna de las “faltas” que BIGWORLD imputa a TESAU son tales.

**QUINTO.-** Con fecha 11 de octubre de 2004, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por Jazz Telecom, S.A.U (en adelante (JAZZTEL) en el que señala:

- Que niega rotundamente las acusaciones que la denunciante formula en relación a que los datos aportados mensualmente sobre sus abonados para la prestación del servicio de directorio telefónico no estén actualizados o sean incompletos.
- Que de la documentación que se adjunta al escrito de denuncia de BIGOWORLD se deduce que existe un supuesto error en los datos aportados por JAZZTEL pertenecientes a dos empresas abonadas. Paradójicamente en el Anexo III, producto de un protocolo de actuación de BIGWORLD, arroja el resultado de que ambas empresas tienen asignado el mismo número el 902902XXX. Sin duda esto demuestra la falta de fiabilidad de este protocolo de actuación utilizado por la entidad denunciante.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- En primer lugar JAZZTEL niega rotundamente que sea el asignatario de numeración telefónica, geográfica o de inteligencia de red, de la que, a su vez, sea titular una de las citadas empresas. En la base de datos de abonados que mensualmente aporta JAZZTEL al resto de operadores habilitados para la prestación del servicio de directorio telefónico, JAZZTEL no aporta ningún dato relativo a esta empresa.
- En segundo lugar, y en relación con la otra empresa, JAZZTEL sí es asignataria de la numeración de la que es titular esta empresa, pero desconoce si dicha empresa dispone de otra numeración telefónica. JAZZTEL niega absolutamente que en los datos aportados en sus bases de datos no se encuentren los número de los que es titular la empresa en cuestión y, en concreto el número 902902XXX.
- Al objeto de corroborar esta afirmación se adjuntan dos Anexos. En el primero de ellos se recoge la numeración que JAZZTEL aporta en sus bases de datos de abonados mensuales relativa a la empresa titular del citado número. Junto a la numeración telefónica aparece el formato en el que la empresa ha solicitado que su información aparezca en los directorios telefónicos. En el segundo Anexo se incluye una copia de la base de datos de abonados en formato digital aportada por JAZZTEL con fecha 30 de septiembre de 2004, donde se puede comprobar la inclusión del número citado como perteneciente a dicha entidad.

**SEXTO.-** Con fecha 20 de octubre de 2004, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por Auna Telecomunicaciones, S.A. (en adelante AUNA) en el que señala:

- Que hay un error en la identificación de la entidad a la que la denunciante asocia un número asignado a AUNA, este número coincide con el de otro cliente de AUNA.
- Que cabe recordar que la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, establece en su apartado Tercero. 3 que se requerirá el consentimiento expreso de los abonados del servicio telefónico móvil disponible al público y de los abonados de los servicios de inteligencia de red para poder utilizar la información a la que se refiere el punto 1 de este apartado. Igualmente, el apartado Decimocuarto (datos a facilitar por los operadores a la Comisión del Mercado de la Telecomunicaciones) en su punto 3 establece que los operadores comunicarán a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones los abonados del servicio telefónico móvil disponible al público y los abonados de los servicios de inteligencia de red que hayan manifestado expresamente su deseo de figurar en las guías telefónicas o en los servicios de directorio.
- Que durante el período en el que el abonado al que se refiere la denunciante como titular de los números 902404XXX y 902505XXX ha sido cliente de AUNA, no le consta haber recibido ninguna solicitud de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

inclusión de los citados números como datos a figurar en las guías telefónica y en los servicios de consulta telefónica.

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

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

#### **PRIMERO.- Calificación del escrito.**

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante 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 BIGWORLD, con fecha 12 de agosto de 2004, en virtud del cual se pone de manifiesto el posible incumplimiento por parte de determinados operadores de la normativa y resoluciones de esta Comisión que regulan la cesión de datos de abonados para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. En concreto, BIWORD denuncia la existencia de una serie de anomalías en la cesión de los datos de abonados por los operadores que identifica en un Anexo al mismo escrito que, a su juicio, hacen que las bases de datos sean incompletas e incorrectas y que pueden producir conductas anticompetitivas.

Ha de calificarse, por tanto, el escrito referido como denuncia 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.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### **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 el escrito de denuncia pueden considerarse conductas sancionables por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Según se desprende de lo manifestado por la entidad denunciante, las entidades denunciadas podrían haber incurrido en un incumplimiento de las condiciones bajo las cuales están obligadas 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 de abonado al servicio telefónico disponible al público.

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 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 resoluciones adoptadas 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 la denuncia presentada por BIGWORLD, en relación con el supuesto incumplimiento, por parte de las entidades denunciadas, de la normativa y resoluciones de esta Comisión que regulan la cesión de datos de abonados para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

### **TERCERO.- Valoración de las actuaciones practicadas en el período de información previa al expediente sancionador.**





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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.

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 la denuncia presentada por BIGWORLD, así como las causas y justificaciones alegadas por las entidades denunciadas.

### **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 Comisión en el intercambio de datos y regulan los datos a facilitar por los operadores a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, así como los datos a aportar por ésta, previa petición de las entidades que elaboren guías telefónicas, de las habilitadas para la



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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

Es decir, se articula un mecanismo en el que esta Comisión 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 transitorio y otro definitivo, tal y como a continuación brevemente se analiza.

Habida cuenta de que 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 deseaban elaborar guías telefónicas y prestar servicios de directorio, de cara a conseguir un rápido arranque del mercado, se estimó 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 (en cuanto a la solución técnica), y según el cual todos los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público deben suministrar mensualmente a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en soporte óptico o magnético y según las especificaciones contenidas en el Anexo de la citada Resolución, 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 Comisión - 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





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de emergencia, para los servicios de consulta y para los servicios de guía telefónica<sup>1</sup>. 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.)

Por lo que se refiere al 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.

En cuanto a la resolución de incidencias, a diferencia de lo que ocurría en la Resolución de 27 de junio de 2002 y posteriores, la Circular establece, en su apartado séptimo, un procedimiento de resolución de incidencias entre los operadores obligados y las entidades receptoras de los datos.

Según dicho apartado, *“si la entidad receptora de los datos observara deficiencias o errores en relación con la veracidad y exactitud de los datos de los abonados*

---

<sup>1</sup> 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

*suministrado o en relación con las condiciones impuestas por esta instrucción, se dirigirá al operador responsable del fichero defectuoso señalando la naturaleza específica del problema detectado a través del sistema de gestión de incidencias recogido en el Anexo IV de esta instrucción. La entidad receptora deberá comunicar en todo caso al Administrador del sistema de la CMT de las deficiencias detectadas. El operador responsable del fichero estará obligado a resolver la incidencia en el menor tiempo posible y como máximo en el plazo de diez días. Si no se resolviera satisfactoriamente por las partes, se notificará al Administrador del sistema de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones adoptará las medidas legales que considere oportunas. De todo ello quedará constancia en los registros del sistema.”*

De conformidad con lo establecido en la disposición transitoria de la Circular y en el apartado c) del Anexo IV de la misma, este procedimiento de resolución de incidencias es de aplicación transitoria a las incidencias ocurridas con motivo de los intercambios de información realizados según lo establecido en las resolución de esta Comisión de 27 de junio de 2002 y siguientes, en la medida en la que el citado procedimiento sea compatible con el procedimiento de intercambio establecido en las citadas resoluciones.

La denuncia formulada en el marco de la presente información previa tiene como objeto, precisamente, el supuesto incumplimiento, por parte de las entidades denunciadas, de las condiciones establecidas por la Comisión referidas con anterioridad. A continuación, se analizan estas incidencias así como las justificaciones alegadas por los operadores denunciados.

### **b) Incidencias denunciadas y causas alegadas por la denunciada.**

En relación con los datos de abonado que le vienen suministrando las entidades denunciadas, BIGWORLD denuncia, el incumplimiento por las suministradoras de la normativa bajo la que debían presentarse los datos, estos defectos se concretan en que la provisión de los datos no es actualizada, completa y correcta y no se realiza de acuerdo con el sistema de cesión establecido por la Orden Ministerial CTE/711/2002.

En concreto, BIGWORLD se refiere, a la supuesta inexistencia en las bases de datos proporcionadas por las operadoras denunciadas a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, de datos relativos a números de inteligencia de red de alta sensibilidad social cuyo código ha sido asignado por los citados operadores de telefonía.

Para poder contrastar la información aportada en su escrito por la denunciante se dio traslado de los mismos a las entidades denunciadas quienes han negado las acusaciones amparándose en los siguientes motivos:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- a) Que algunos de los números objeto de la denuncia se tratan de números asignados a abonados distintos a los identificados por BIGWORLD.
- b) Que se trata de números de inteligencia de red en los que el abonado titular ha manifestado su voluntad de no ser incluido en ningún directorio telefónico.
- c) Que el número identificado sí es entregado en la bases de datos aportadas por el operador denunciado.
- d) Que se trata de números de inteligencia de red de salida internacional.
- e) Que se trata de números que no han sido asignados al operador denunciado.
- f) Que se trata de números de inteligencia de red para los que no hay constancia de que el abonado titular haya solicitado figurar en las guías telefónicas y en los servicios de consulta telefónica.

El artículo Tercero.1 de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, denominado "Protección de datos personales" determina cuáles son los datos personales que podrán obtenerse a través de las guías telefónicas y de los servicios de consulta sobre números de abonado. En su punto 3, el mismo artículo establece la obligación de requerir el consentimiento expreso de los abonados de los servicios de inteligencia de red para poder utilizar la información a la que se refiere el punto 1 del mismo artículo.

Por otra parte, el artículo Decimocuarto de la misma Orden prevé que los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público facilitarán a esta Comisión, en los plazos y en el soporte informático que ésta acuerde, los siguientes datos de todos sus abonados:

- a) Nombre y apellidos, o razón social;
- b) Número(s) de abonado(s);
- c) Dirección postal del domicilio;
- d) Terminal específico que deseen declarar, en su caso.

No obstante, el punto 3 de este artículo limita la obligación de comunicar estos datos, para el caso de los abonados de los servicios de inteligencia de red, exclusivamente a los casos en los que los abonados hayan manifestado expresamente su deseo de figurar en las guías telefónicas o en los servicios de directorio.

En el presente caso, teniendo en cuenta que todos los números a los que se refiere BIGWORLD son números de inteligencia de red, de las explicaciones vertidas por las denunciadas en sus escritos de alegaciones y a tenor de lo establecido en los artículos Tercero.3 y Decimocuarto.3 de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, procede concluir en la inexistencia de indicios razonables de actividad infractora por parte de las entidades denunciadas.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Sin perjuicio de lo anterior, esta Comisión está constatado que los proveedores de servicios de directorio vienen accediendo a ella para que actúe 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, sin haber agotado antes la posibilidad de solucionar las incidencias entre los propios operadores.

De esta forma sitúan a la Comisión como gestor de las incidencias, sin que en la práctica esto tenga mayor eficacia que la mera intermediación en el intercambio de información entre los operadores para la posible resolución de las incidencias.

No obstante lo anterior, la Circular 2/2003, de 26 de septiembre, contiene un mecanismo específico para la resolución de incidencias que es de aplicación transitoria, como decíamos anteriormente. 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 Comisión (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.

Sólo en el caso en el que, tras los oportunos contactos entre los operadores receptores de los datos y los donantes de los mismos, 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 de la denuncia formulada por BIGWORLD, S.L., contra Telefónica de España, S.A.U., Auna Telecomunicaciones, S.A. JAZZ Telecom, S.A.U y Cableuropa, S.A. relativa a presuntos incumplimientos de la normativa y resoluciones de esta Comisión que regulan la cesión de datos de abonados para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

números de abonado, fundadas en la supuesta existencia de anomalías en la cesión de los datos de abonados para la prestación de los citados servicios de consulta telefónica sobre números de abonado que hacen que las bases de datos sean incompletas e incorrectas y que pueden producir conductas anticompetitivas.

**SEGUNDO.-** El procedimiento que se debe utilizar por los operadores para la subsanaciones de posibles deficiencias en el suministro de las bases de datos de abonados es el establecido en el Apartado séptimo y el Anexo IV de la Circular de esta Comisión 2/2003, de 26 de septiembre de 2003.

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

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.17 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

EL SECRETARIO

Vº Bº

EL PRESIDENTE

Alfonso Ramos de Molins  
Sáinz de Baranda

Carlos Bustelo García del Real