



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 Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA:

Que en la Sesión nº 08/04 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 4 de marzo de 2004, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

POR EL QUE SE APRUEBA LA

RESOLUCIÓN CON RESPECTO A LA DENUNCIA DE 11811 NUEVA INFORMACIÓN TELEFÓNICA, S.A.U., SOBRE LA PROVISIÓN POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. DE UNA LOCUCIÓN EN SU NÚMERO 1004 EN LA QUE SE MENCIONA QUE EL SERVICIO 1003 HA SIDO SUSTITUIDO POR EL NÚMERO 11822

(Exp. DAEM 2003/1277)

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. El día 14 de agosto de 2003, se recibió en esta Comisión escrito remitido por 11811 NUEVA INFORMACIÓN TELEFÓNICA, S.A.U. (en adelante, 11811) denunciando *«la puesta a disposición por TESAU de una locución en su número 1004 línea de atención personal, destinado a la atención de los clientes de TESAU, en la que informa: si desea información sobre números de teléfono le comunicamos que el servicio 1003 ha sido sustituido por el 11822. Esta locución se ofrece de forma automática y es de escucha obligada en todo caso para el usuario, lo que la convierte en un mecanismo de indudable promoción comercial. Es preciso dejar constancia del carácter presuntamente engañoso de esta locución en la medida que el servicio de Directorio se presta en la actualizada en competencia y, en ningún caso, puede considerarse que el antiguo número de acceso 1003 haya sido sustituido por el 11822, tal como se afirma literalmente en la citada locución».*

11811 considera que la citada locución, de obligada escucha para el usuario, constituye *“un mecanismo de indudable promoción comercial”* y manifiesta que dicha locución tendría *“un carácter presuntamente engañoso (...) en la medida que el servicio de Directorio se presta en la actualidad en competencia y en*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ningún caso, puede considerarse que el antiguo número de acceso 1003 haya sido sustituido por el 11822, tal y como afirma literalmente la citada locución”.

Al respecto, 11811 pide a esta Comisión que *«dicte Resolución por la que en cumplimiento de la legalidad vigente se obligue a TESAU a eliminar cualquier tipo de locución informativa o promoción comercial sobre sus números para la prestación de Servicios de Directorio en su número 1004 o cualesquiera otros números cortos».*

Sobre la base de los hechos denunciados por 11811 en su escrito, y en el marco de la habilitación competencial que más adelante se indicará, esta Comisión acordó y comunicó, mediante escrito de 15 de septiembre de 2003, la apertura de oficio del procedimiento administrativo de referencia.

SEGUNDO.- Con fecha 24 de septiembre de 2003 y a la vista de los hechos denunciados por 11811 a los que se hace referencia en el Apartado anterior, esta Comisión remitió escrito a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información por el que solicitaba la intervención de los Servicios de Inspección de Telecomunicaciones.

En particular, la solicitud de la inspección requerida tenía por objeto conocer:

- (i) La manera en que se produce la locución, esto es, si se produce en todas las llamadas al número 1004 de TELEFÓNICA y si resulta idéntica en todas ellas o varía su tenor literal.
- (ii) La literalidad exacta de la locución.

TERCERO.- Con fecha 6 de octubre de 2003, tuvo entrada en el Registro de esa Comisión el Informe elaborado por los Servicios de Inspección de Telecomunicaciones en contestación a la solicitud de inspección formulada por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en relación con los apartados recogidos en el Apartado precedente.

CUARTO.- Con fechas 4 y 12 de septiembre de 2003, CONDUIT EUROPE, S.A. (en adelante, CONDUIT) dirigió sendos escritos a la CMT manifestando que había tenido conocimiento de que TELEFÓNICA utilizaba los números 1004 y 098 como medio para publicitar su servicio de información telefónica a través del número 11822.

En particular, la locución facilitada por TELEFÓNICA a través del 098 establece:

“Bienvenido al servicio de información 098; si necesita información sobre un número de abonado rogamos marque el 11822; si necesita algún otro tipo de información, rogamos se mantenga a la espera y enseguida será atendido”.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

CONDUIT hace referencia a la Circular 1/1997 de la CMT por la cual *“ninguna empresa o entidad que opere en el mercado de las telecomunicaciones podrá utilizar números cortos de tres o cuatro cifras para proporcionar, comercializar o suministrar información de ningún tipo sobre servicios de valor añadido”*, e infiere que TELEFÓNICA utiliza unos recursos que son sólo accesibles para ella, consiguiendo una posición ventajosa sobre sus competidores, lo cual puede perjudicarles a la hora de conseguir nuevos clientes.

Por todo ello, solicita a la CMT que lleve a cabo las actuaciones necesarias para impedir que TELEFÓNICA utilice los números cortos 1004 y 098 para anunciar su servicio con el número 11822.

QUINTO. Conforme al artículo 84 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC), en el marco de la instrucción del procedimiento y con anterioridad a la redacción de la propuesta de resolución correspondiente, con fecha 12 de diciembre de 2003, los Servicios de esta Comisión remitieron a los interesados el Informe de Audiencia a fin de que realizaran las alegaciones que estimaran pertinentes.

SEXTO. Los interesados en el presente Expediente, TESAU, 11811 y CONDUIT no han formulado alegaciones al Informe de Audiencia remitido por los Servicios de esta Comisión.

SÉPTIMO. Con fecha 5 de enero de 2004, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de BIGWORLD, S.L. realizando alegaciones en el marco del Expediente de referencia.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- HABILITACIÓN COMPETENCIAL

Tras la entrada en vigor de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la habilitación competencial de esta Comisión para la tramitación del presente procedimiento se encuentra recogida en el artículo 48.3. e) de la misma Ley, que establece que corresponde a esta Comisión *“adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de oferta del servicio, el acceso a las redes de comunicaciones electrónicas por los operadores, la interconexión de las redes y la explotación de la red en condiciones de red abierta”*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asimismo, la CMT adecuará sus actuaciones a lo previsto en la LRJPAC de conformidad con el artículo 48.1. de la citada Ley 32/2003 de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

SEGUNDO. CONSIDERACIONES PREVIAS EN RELACIÓN CON LOS NÚMEROS 1004 Y 098

Con carácter previo al análisis de las conductas de TELEFÓNICA que constituyen el objeto del presente Expediente, es necesario realizar una aproximación de la naturaleza de los números considerados así como la determinación de los servicios asociados a los mismos.

El 1004 ha sido utilizado históricamente por TELEFÓNICA, y lo viene utilizando en la actualidad, para prestar servicios de atención al cliente. Dicho número, que queda enmarcado dentro del Apartado 10 (*"Números cortos"*) del Anexo de la Resolución de 18 de noviembre de 1997, de la Secretaría General de Comunicaciones, por la que se hace público el acuerdo del Consejo de Ministros de 14 de noviembre de 1997 por el que se aprueba el Plan Nacional de Numeración para los Servicios de Telecomunicaciones, se encuentra en el momento presente en una situación administrativa no regularizada, caracterizada por la utilización que de este número ha venido haciendo tradicionalmente TELEFÓNICA desde antes de la liberalización de las telecomunicaciones y que se mantiene en el tiempo. Asimismo, dicho número es de acceso gratuito y es accesible desde cualquier red, es decir, no sólo para los abonados de TELEFÓNICA sino también para los abonados de otros operadores diferentes de TELEFÓNICA.

En relación con el número 098, éste queda enmarcado también en el Apartado 10 (*"Números cortos"*) del mencionado Anexo de la Resolución de 18 de noviembre de 1997. Asimismo, en virtud de la Resolución del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 3 de julio de 1997, se habilitó a TELEFÓNICA y a RETEVISIÓN S.A el número 098 para la prestación de *"información diversa (...) a sus propios abonados"*.

Al igual que el 1004, el 098 es accesible desde la mayor parte de las redes de acceso y, hasta el momento presente, viene siendo utilizado por TELEFÓNICA¹, para prestar servicios de información diversa a sus abonados y a los abonados de otros operadores. No obstante, hasta mediados de 2003, TELEFÓNICA prestaba también a través de este número el servicio de consulta sobre números de abonado, práctica que fue prohibida en virtud de la medida cautelar adoptada por Resolución de esta Comisión de 24 de julio de

¹ En particular, la prestación de los citados servicios es realizada por la filial de dicho Grupo, TELEFÓNICA PUBLICIDAD E INFORMACIÓN, S.A.U. En efecto, según el Informe Anual 2002 de esta entidad, *"TPI presta el Servicio de Información Telefónica 098 a nivel nacional. Tras el éxito del proyecto piloto iniciado en noviembre de 2001, Telefónica de España formaliza la contratación de TPI como proveedor del Servicio de Información Telefónica 098 para extender la operación a nivel nacional. La experiencia de la Compañía en este tipo de productos, donde ya se encuentra presente desde el año 1999 por medio de Páginas Amarillas Habladas, la amplitud y fiabilidad de sus bases de datos y la eficiente gestión de las plataformas de operación"*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

2003 y confirmada posteriormente en la Resolución de 23 de enero de 2004 (Exp. 2003/1027), de forma que TELEFÓNICA, desde julio de 2003, no puede proporcionar a través del 098 información sobre números de abonado. En la actualidad, constituye la finalidad de dicho número la provisión de información diversa diferente de la relativa a datos de abonado, tal como códigos postales, datos referentes a sorteos de lotería, información sobre transporte y ocio, etc. No obstante, la utilización del número 098 para la prestación de este último tipo de servicios está siendo objeto de análisis en el Expediente 1395/2003 tramitado en esta Comisión.

Por último, es preciso mencionar que el número 098 se encuentra en una situación administrativa pendiente de regularizar, tal y como establece el Apartado 10 del Anexo de la Resolución de 18 de noviembre de 1997 antes mencionado, al considerar que *“el Ministerio de Fomento, en función de la experiencia obtenida en el uso de la numeración, decidirá la utilización final de los números cortos del tipo 0XY²”*

TERCERO. LA CONDUCTA DE TELEFÓNICA DENUNCIADA POR 11811

3.1. La conducta de TELEFÓNICA denunciada por 11811. La locución del 1004

Tal y como se menciona en los Antecedentes de Hecho, la conducta de TELEFÓNICA denunciada por 11811 consiste en la puesta a disposición de una locución, a través de la cual se informa a los usuarios que llamen al número 1004 de TELEFÓNICA de que el número 1003 ha sido sustituido por el 11822. En particular, según menciona 11811, la citada locución establece:

“si desea información sobre números de teléfono, le comunicamos que el servicio 1003 ha sido sustituido por el 11822”

11811 considera que dicha locución es engañosa, puesto que el número 1003 *“en ningún caso puede considerarse que haya sido sustituido por el 11822, tal como afirma literalmente la citada locución”*.

11811 manifiesta que la práctica descrita *“transfiere la dominancia en el mercado de acceso a un mercado en fase de desarrollo, en el Directorio, en el*

² Con anterioridad a la liberalización de las telecomunicaciones y de la aparición del Plan Nacional de Numeración aprobado por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 14 de noviembre de 1997 y hecho público por la Resolución de 18 de noviembre de 1997, de la Secretaría General de Comunicaciones, TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. utilizaba números del tipo 0XY para la prestación de servicios de información diversa tales como información horaria (093), información deportiva (097) o el servicio denominado propiamente como información diversa (098). También RETEVISIÓN (actualmente AUNA TELECOMUNICACIONES) dispone de números del rango 0XY para la prestación de idénticos servicios que fueron habilitados por esta Comisión para que dicho operador los utilizara con objeto de prestar servicio a sus propios abonados, aunque no se ha constatado que dichos números sean utilizados efectivamente por AUNA TELECOMUNICACIONES para prestar este tipo de servicios. En ambos casos, dichas numeraciones están pendientes de lo que determine el Ministerio de Ciencia y Tecnología para la utilización final de los números cortos del tipo 0XY.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

que los competidores tienen fuertes barreras de entrada identificadas por escasos márgenes comerciales, fuertes costes de entrada y una demanda limitada y decreciente”.

3.2. La conducta de TELEFÓNICA denunciada por 11811 como objeto de la inspección de los Servicios de Inspección de Telecomunicaciones

Tal y como se ha mencionado en el Antecedente de Hecho Segundo, en el curso del presente Expediente, los Servicios de esta Comisión solicitaron la intervención de los Servicios de Inspección de Telecomunicaciones con la finalidad de verificar los hechos denunciados por 11811.

De esta forma, según consta en el Informe remitido por los Servicios de Inspección de Telecomunicaciones, las actuaciones para comprobar los hechos denunciados por 11811 consistieron en *“realizar varias llamadas desde terminales de uso privado conectados a líneas de acceso directo a TESAU, y desde terminales de uso público situados en dominio público titularidad de TESAU, en un número superior a 5 de ambos terminales”*.

De conformidad con lo recogido en el citado Informe,

“El día 30 de septiembre a las 11/00 horas, desde los dos tipos de terminal, público y privado, la locución que se obtiene una vez que se marca el 1004 es la misma. Una cinta grabada indica lo siguiente: “Bienvenido a Telefónica línea de atención personal. Buenos días. Si desea información sobre números de teléfono, por favor marque el 11822 o el 11818. Para otras actuaciones, un momento por favor”

A continuación otra cinta grabada indica lo siguiente: “En estos momentos nuestros operadores están ocupados. Telefónica le ofrece líneas ADSL para navegar por internet a alta velocidad. Si desea información sobre líneas ADSL pulse UNO. Para otras actuaciones, por favor espere.

Seguidamente le atiende el operador.

El día 1 de octubre a las 17/00, desde un terminal de uso privado, se obtiene la siguiente locución llamando al 1004: “Bienvenido a Telefónica línea de atención personal. Buenas tardes. Si desea información sobre números de teléfono, por favor, marque el 11822 o el 11818. Para otras actuaciones un momento por favor. También le recordamos que se han sustituido los prefijos 903 y 906 por la numeración 800.

A continuación otra cinta grabada indica lo siguiente: “En estos momentos nuestros operadores están ocupados. Telefónica le ofrece líneas ADSL para navegar por internet a alta velocidad. Si desea información sobre líneas ADSL pulse UNO. Para otras actuaciones, por favor espere.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Seguidamente le atiende el operador

Finalmente, dicho Informe concluye que:

- “1.- En ninguna de las llamadas se produjo locución relativa a la sustitución del número 1003, sino que informan a los usuarios llamantes que si desean información sobre números de teléfono marquen el 11818 o el 11822.*
- 2.- La locución o locuciones se obtienen inmediatamente después de marcar 1004 y siempre antes de que el operador le atienda.*
- 3.- La literalidad exacta de las locuciones es la anteriormente descrita”.*

3.3. Inexistencia de la conducta objeto de la denuncia de 11811

Como se puede apreciar del contenido del Informe de los Servicios de Inspección de Telecomunicaciones, y como ha podido constatar esta Comisión, la conducta de TELEFÓNICA denunciada por 11811, consistente en la puesta a disposición de una locución a través de la cual se informa a los usuarios que llamen al número 1004 de TELEFÓNICA de que el número 1003 ha sido sustituido por el 11822, no se estaría produciendo en el momento presente ya que, tal y como también se ha mencionado, la citada locución informa de que los números para obtener información sobre números de teléfono son el 11822 o el 11818.

En consecuencia, no concurriría en el presente supuesto la conducta de TELEFÓNICA denunciada por 11811 en los siguientes términos:

“El articular una locución de carácter promocional y comercial en el 1004 (se refiere exclusivamente al 11822, en un mercado en el que hay más números operativos) transfiere la dominancia en el mercado de acceso a un mercado en fase de desarrollo, el de Directorio, en el que los competidores tienen fuertes barreras de entrada y una demanda limitada y creciente”.

En efecto, la locución facilitada en el momento actual por parte de TELEFONICA a través del número 1004 ya no se refiere *exclusivamente* al 11822 sino que también informa al usuario de la posibilidad de llamar al 11818, desapareciendo así la conducta de TELEFONICA puesta de manifiesto por 11811.

CUARTO.- LA CONDUCTA DE TELEFÓNICA DENUNCIADA POR CONDUIT

Según se recoge en los Antecedentes de Hecho, CONDUIT ha puesto en conocimiento de esta Comisión que TELEFÓNICA estaría utilizando los números 1004 y 098 como medio para publicitar su servicio de información telefónica accesible a través del número 11822.

Con respecto al número 1004 y a la locución facilitada a través del mismo, nos remitimos a lo mencionado en el Apartado Tercero anterior de los presentes



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Fundamentos de Derecho, centrándose el análisis recogido a continuación en la conducta de TELEFÓNICA consistente en publicitar el número 11822 a través del 098.

Con carácter previo, y haciendo particular referencia a la locución facilitada a través del 098 y los posibles efectos perjudiciales sobre la competencia apuntados por CONDUIT, es preciso mencionar que, con carácter general, no existe impedimento legal alguno para que TELEFÓNICA publicite sus servicios a través del 098, tal y como, por ejemplo, el 11822, al igual que lo hace en otros números como el 1004 en el que realiza publicidad de sus servicios ADSL. No obstante, esta Comisión podrá adoptar las medidas pertinentes si de dichas conductas se derivara un posible abuso de la eventual posición de dominio ostentada por TELEFÓNICA en el correspondiente mercado de producto.

En cualquier caso, hay que recordar, en primer lugar, que la medida cautelar adoptada en virtud de la ya citada Resolución de esta Comisión de 24 de julio de 2003, y confirmada posteriormente en la Resolución de 23 de enero de 2004 (Exp. 2003/1027), prohibió a TELEFÓNICA prestar el servicio de consulta sobre números de abonado a través de dicho número. De esta forma, dichas Resoluciones establecen un límite a la *información diversa* que TELEFÓNICA puede proporcionar a través del número 098, y que se concreta en la exclusión expresa de facilitar a través de dicho número la información referente a los datos de abonado, todo ello sin perjuicio de lo que finalmente se concluya en el Expediente 2003/1357 ya citado en el que se analiza la utilización del número 098 para la prestación de servicios de información diversa.

En definitiva, desde julio de 2003, TELEFÓNICA tiene prohibida expresamente la provisión de información de datos de abonados al usuario que realice una llamada al número 098.

En consecuencia, y teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado en relación con las Resoluciones de esta Comisión, si bien el número 098, utilizado por TELEFÓNICA para proporcionar el servicio de *información diversa*, y los números 118XY, utilizados por diferentes operadores, entre ellos, CONDUIT, para prestar servicios de consulta de información telefónica sobre datos de abonados, tienen en común que, mediante su acceso, el usuario obtiene información a través del teléfono, difieren en:

- La diferente necesidad del consumidor que satisface el 098 y los números 118XY. En efecto, es distinta la necesidad específica del consumidor que se satisface en uno y otro caso porque es distinto el producto que se ofrece en uno y otro caso. De hecho, las prestaciones propias del servicio de información diversa accesible a través del 098 de TELEFÓNICA son diferentes de las prestaciones que proporcionan al consumidor los servicios de consulta telefónica sobre datos de abonados prestados a través de la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

numeración 118XY, todo lo cual se traduce en que ambos productos no resultan sustituibles desde el punto de vista del consumidor que hace uso de los mismos, por lo que la provisión de ambos servicios no formaría parte de un ámbito de actuación común para TELEFÓNICA y los operadores que prestan servicios de consulta telefónica sobre datos de abonados.

- La información que se facilita a través de dichos números. Como se ha mencionado anteriormente, la información que TELEFÓNICA facilita a través del 098 es *información diversa*, en la que se incluiría la relativa a sorteos de lotería, cartelera, horario de transporte, etc., y de la que expresamente ha quedado excluida la información relativa a datos de abonados, siendo esta última la que se facilita en los servicios de consulta telefónica sobre datos de abonado, todo lo cual se traduce en que el ámbito en el que actúa TELEFÓNICA es diferente de aquél en el que actúan los operadores que prestan servicios de consulta telefónica sobre datos de abonados
- El modelo de negocio adoptado para la provisión de uno y otro servicio es diferente, en particular, por las fuentes de información de las que se nutren los operadores y que son esenciales para proporcionar los diferentes servicios. En efecto, tal y como dispone la Orden Ministerial de 26 de marzo de 2002, por la que se establecen las condiciones de prestación de los servicios de consulta sobre números de abonados (en adelante, Orden de Servicios de Consulta), para que los operadores puedan prestar servicios de consulta de información telefónica sobre datos de abonados “*es conveniente garantizar (.....) el acceso a una información centralizada sobre números de abonados*”. Según lo establecido en el Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo del Título III de la Ley General de Telecomunicaciones, en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de redes de telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Servicio Universal), es la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones el organismo encargado de suministrar a las entidades que deseen prestar servicios de directorio los datos que le faciliten los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público.

En desarrollo de lo anterior, el Capítulo V de la Orden de servicios de consulta recoge los datos a facilitar por los operadores a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y los datos a suministrar por ésta a las entidades que estén habilitadas para prestar el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. Según este régimen, “*la Comisión facilitará, previa petición, a las entidades que estén habilitadas para prestar*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*el servicio de consulta la información actualizada que puedan utilizar en sus bases de datos*³.

En consecuencia, los operadores que presten servicios de consulta telefónica sobre datos de abonados facilitan a los usuarios que acceden a sus números 118XY los datos de los abonados de todos los operadores del servicio telefónico disponible al público a los que acceden, con carácter general, a través de esta Comisión.

Por el contrario, de conformidad con la Orden de Servicios de Consulta, TELEFÓNICA, como entidad prestataria a través del 098 del servicio de *información diversa*, no tiene derecho a acceder a la *“información centralizada”* antes mencionada para la prestación de este servicio ya que no es un operador habilitado para ello, como lo son los operadores con numeración asignada 118XY, por lo que la fuente de recursos necesarios para la prestación del mismo estará eventualmente constituida por otras clases de bases de datos a partir de las cuales TELEFÓNICA pueda proporcionar *información diversa*, en la cual, como se ha mencionado, se incluye la relativa a horarios de transporte, lotería, etc.. y se excluye la referente a datos de abonados.

Por tanto, de conformidad con lo anterior, en el presente contexto, la conducta realizada por TELEFÓNICA, y denunciada por CONDUIT, relativa a la locución facilitada en el 098 tiene lugar en un ámbito de actuación diferente de aquél en el que CONDUIT desarrolla su actividad y que se limita a la provisión de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado. Esta Comisión consideró en sus Resoluciones de 13 de noviembre de 2003 (Exps. 2003/525 y 2003/944) que este último ámbito de actuación *“se caracteriza porque los operadores que operan en él realizan una actividad consistente en suministrar, a través de la red telefónica pública y a solicitud del cliente, los datos relativos a un determinado abonado del servicio telefónico disponible al público, cobrando del usuario llamante una contraprestación económica por el servicio. Esta actividad se encuentra sometida a la regulación específica establecida por la Orden Ministerial de 26 de marzo de 2002, por la que se establecen las condiciones de prestación de los servicios de consulta sobre números de abonados (en adelante, Orden de Servicios de Consulta)”*.

En definitiva, como se puede apreciar, constituye una característica esencial del ámbito de actuación de CONDUIT y, por tanto, de la actividad que ésta desarrolla, la provisión al usuario de información relativa a datos de abonados a través de la red telefónica. Dicha información difiere de la *información diversa*

³ Los procedimientos específicos para el intercambio de datos, han sido aprobados mediante *Resolución de la Comisión de 27 de junio de 2002*, por la que se establecía un procedimiento transitorio, y la *Circular 2/2003, de 26 de septiembre, sobre el procedimiento de suministro de datos de los abonados para la prestación de servicios de directorio en competencia*, en la que se configura un procedimiento vinculante para todos los agentes del mercado y permite la puesta en marcha de un Sistema de Gestión de Datos de Abonado que permita el acceso *on-line* a los datos.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

proporcionada por TELEFÓNICA a través del 098 de la que expresamente se excluye, como ya se ha mencionado, la referente a datos de abonado.

De esta forma, la conducta de TELEFÓNICA consistente en facilitar la locución antes citada a través del número 098 mediante la cual se remite al usuario llamante al número 11822 para obtener un número de abonado, se desarrolla en un ámbito diferente de aquél en el que actúa CONDUIT, por lo que tendrá un efecto inapreciable⁴ para aquellos operadores que, al igual que CONDUIT, faciliten servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, en la medida en que el ámbito en el que TELEFÓNICA desarrolla su actividad a través del 098 es diferente de aquél en el que actúa CONDUIT por las razones antes apuntadas, ya que la finalidad de una llamada realizada al 098 no es satisfacer la necesidad de obtener información sobre datos de abonados, que expresamente está exceptuada de este servicio y que es la que ofrece CONDUIT, sino otro tipo de información calificada como *diversa* de la que, como ya se ha mencionado, expresamente está excluida la concerniente a datos de abonado.

En razón de las consideraciones de hecho y de Derecho expuestas, esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

RESUELVE

PRIMERO. Con respecto a la locución facilitada en el momento actual por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. a través del número 1004, se acuerda desestimar la solicitud de 11811 NUEVA INFORMACIÓN TELEFÓNICA, S.A.U. y de CONDUIT ESPAÑA, S.A.

SEGUNDO. Con respecto a la locución facilitada en el momento actual por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. a través del 098, se acuerda desestimar la solicitud de CONDUIT ESPAÑA, S.A. de conformidad con lo establecido en el Fundamento de Derecho Cuarto de la presente Resolución.

⁴ En este punto, es preciso mencionar que a lo largo del año 2002, el número de llamadas cursadas al 098 de TELEFÓNICA ascendió a 2.992.880 y alcanzó una facturación de 1,63 millones de Euros (Informe anual 2002 de TPI). Dichos datos deben compararse con los que obran en el Expediente OM 2003/525 en los cuales se muestra, por un lado, que el número estimado de llamadas realizadas a servicios de información sobre números de abonado en el año 2002 y, por tanto, antes de la liberalización de los servicios de consulta, ascendió a 192 millones de llamadas; por otro lado, en mayo de 2003, es decir, un mes después de la liberalización de los servicios de consulta de información de abonado, las dos plataformas de CONDUIT (antes su campaña de marketing) gestionaron en tanto solo un mes, CONFIDENCIAL llamadas, lo que representa, según CONDUIT una cuota estimada, en términos de llamadas, del 5% del mercado de información telefónica sobre números de abonados en España.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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

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

Vº Bº
EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

Carlos Bustelo García del Real

Jaime Velázquez Vioque