



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. ALFONSO RAMOS DE MOLINS SAINZ 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 Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA:

Que en la Sesión nº 40/04 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 11 de noviembre de 2004, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual, en relación con el Expediente RO 2004/1195, se aprueba la siguiente

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE DESESTIMA LA SOLICITUD DE INTERVENCIÓN INSTADA POR “11811 NUEVA INFORMACIÓN TELEFÓNICA, S.A.U” PARA QUE SE INCORPORE UNA LOCUCIÓN AL NÚMERO 1003

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Con fecha 6 de julio de 2004, se recibió en el registro de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, escrito de D. Francisco Tripero Cascales, en nombre y representación de “11811 NUEVA INFORMACIÓN TELEFÓNICA, S.A.U. (en adelante 11811 NIT), por el que solicita la intervención de esta Comisión al objeto de que se incorpore una locución al número 1003 que refleje la verdadera realidad de lo acontecido con dicho número.

Fundamenta su solicitud de intervención en las siguientes consideraciones:

- Que con fecha 13 de marzo de 2003, esta comisión dictó una Resolución relativa a la adopción de medidas cautelares para posibilitar la obtención de una información adecuada sobre el servicio de consulta sobre números de abonados cuando el usuario marque el número 1003. Según esta Resolución, a partir del 4 de abril de 2003 y por un período de cuatro meses a contar desde el citado día, se obligaba a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U (en adelante TESAU) a establecer un sistema de información al usuario para las llamadas dirigidas al código



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1003, que le permitiesen familiarizarse con los nuevos números del rango 118AB, disponiendo de una locución informativa sobre los números operativos de dicho rango presentando éstos en orden aleatorio.

- Que, a pesar de la medida adoptada y el enorme esfuerzo de marketing que los nuevos operadores de servicios de consulta sobre números de abonados han realizado para dar a conocer sus respectivos números y servicios, no se ha logrado suprimir completamente la profunda vinculación que tienen los usuarios con el número 1003, al que han identificado durante años como el único número para la prestación del servicio de consulta nacional y, consecuentemente, muchos usuarios siguen reconociendo actualmente a Telefónica como el único operador autorizado para ello. Hace especial referencia a la posición de dominio de Telefónica en el mercado de acceso a la red telefónica pública conmutada y en el mercado descendente de servicios de información telefónica sobre números de abonado y al hecho de que sea precisamente Telefónica, quien tiene encomendada legalmente la prestación del servicio universal para este tipo de servicio de consulta a través del número 11818, servicios que había sido facilitado históricamente por la misma entidad a través del número 1003.
- Que, una vez finalizado el mencionado plazo establecido para la locución aleatoria sobre los nuevos números 118AB, Telefónica procedió a su sustitución por un mensaje estándar de red, que ha mantenido hasta hoy, de forma tal que cuando el usuario marca el 1003, escucha la siguiente locución:

“El número que usted ha marcado no corresponde a ningún cliente”

Según 11811 NIT esta locución es incorrecta y no se corresponde con la realidad existente. Esta locución está causando una seria confusión a los usuarios del servicio telefónico, en especial a la gran mayoría que siguen asociando los servicios de información telefónica a la antigua numeración, los cuales, extrañados ante el mensaje recibido en el 1003, llaman inmediatamente al número 1004 de atención al cliente, donde reciben información sobre los números asignados a TESAU para este servicio (en especial al 11822). De este modo TESAU consigue una notable difusión comercial de su número de información 11822 sin incurrir en los costosísimos gastos de publicidad que el resto de competidores se han visto obligados a realizar.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Que en la actualidad subsisten en el mercado las circunstancias que motivaron la adopción de la medida cautelar acordada en la Resolución de esta Comisión de 13 de marzo de 2003. Esto se demuestra en el gran número de llamadas que 11811 NIT cree aun se realizan al 1003 y, como consecuencia de la locución informativa que se ofrece en el citado número, de la multiplicidad de llamadas al número de información de TESAU 1004 que, a su vez, informa únicamente de los número 118AB de la misma entidad.
- Por las anteriores razones, 11811 NIT solicita que se establezca un sistema que permita a los usuarios que marquen el número 1003 recibir una información ajustada a la realidad, para ello es necesario la incorporación al citado número de una locución neutra y objetiva que evite la actual confusión causada a los usuarios. En concreto, solicita una locución que *“solamente indique que los servicios antiguamente prestados a través del 1003 son ahora prestados en libre competencia mediante numeración 118AB, sin especificar operador alguno en concreto ni privilegiar un servicio respecto de otro.”* En cuanto a la duración de la locución, solicita que ésta sea indefinida y que continúe vigente en tanto en cuanto esta Comisión pueda comprobar, a través de la detección de una sustancial reducción de llamadas al número 1003, que la generalidad de los usuarios del servicio telefónico se encuentra correctamente informada.

Segundo.- Con fecha 14 de julio de 2004, se procedió a dar inicio al correspondiente procedimiento administrativo para la resolución de la solicitud planteada por 11811 NIT y se notificó la apertura del expediente a la solicitante y a TESAU, concediendo a las partes el plazo común de 10 días para que adujeran las alegaciones que tuvieran por convenientes y aportaran los documentos que consideraran oportunos.

Tercero.- Con fecha 5 de agosto de 2004, la representación de TESAU presentó escrito de alegaciones en el que, en síntesis, alegaba lo siguiente:

- Que la locución *“El número que Vd ha marcado no corresponde a ningún cliente”*, base de la denuncia, no es de Telefónica de España. Que desde un teléfono fijo de TESAU, la locución resultante al marcar el número 1003 es: *“Telefónica le informa que actualmente no existe ninguna línea en servicio con esta numeración”*, que en absoluto coincide con la locución que presuntamente denuncia 11811 NIT como correspondiente a TESAU. Por ello entiende que la denuncia formulada por 11811 resulta improcedente.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Que cada red tiene una locución diferente. Mediante una sencilla investigación, esta Comisión puede comprobar que desde un teléfono móvil de Movistar, la locución es *“El número que Vd ha marcado no corresponde a ningún cliente”* y desde un teléfono móvil de Amena, la locución es *“Amena Información gratuita. El número marcado no existe. Por favor compruébelo y si tiene algún problema, no dude en poner en contacto con nuestro servicio de atención al cliente 1470...”*. De lo anterior se desprende que, dependiendo de la red origen que se use para acceder a la numeración 1003, el resultado es diverso.
- Que, como conclusión se debe indicar que, en relación con el 1003 Telefónica ha cumplido escrupulosamente los plazos y requisitos establecidos por esta Comisión. Transcurrido el plazo establecido por esta Comisión en su Resolución de 13 de marzo de 2003, TESAU, en cumplimiento de lo establecido en la Orden PRE/1924/2003, de 8 de julio, procedió a liberar el número desde el 5 de agosto del citado año. Por todo ello concluye que en ningún caso ha habido intencionalidad de desviar este tipo de llamada hacia el canal de atención a clientes de Telefónica de España, habiéndose limitado TESAU a cumplir con la regulación vigente.

Cuarto.- Finalizada la instrucción del procedimiento, mediante escritos del Secretario de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de fecha 7 de octubre de 2004, de conformidad con lo establecido por el artículo 84 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común, se dio traslado a las partes interesadas del resultado de la instrucción del expediente, concediéndoles un plazo común de diez días al objeto de que, si a su derecho interesaba, pudieran formular las alegaciones que estimaran pertinentes y acompañar los documentos que consideraran oportunos.

Quinto.- Con fecha 25 de octubre de 2004, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito del representante legal de 11811 NIT mediante el que se reitera en su solicitud de intervención y en los motivos sobre los que se basa la misma y solicita que se realicen nuevas actuaciones de investigación por esta Comisión dirigidas a fundamentar la necesidad de la intervención solicitada.

En concreto incide en las siguientes cuestiones:

- Que subsiste un importante déficit con respecto al objetivo de garantizar la correcta información de los usuarios sobre los cambios acontecidos en la prestación de estos servicios.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Que 11811 NIT no pretende mejorar su posición competitiva en el mercado mediante la locución propuesta, ya que a diferencia de la anterior locución (Resolución de 13 de marzo de 2003) la locución que propone es absolutamente neutra y excluye el carrusel informativo anteriormente establecido, por lo que la medida solicitada posee como único objeto la correcta información de los usuarios de este servicio.
- Que es necesario que se realice, en el ámbito del presente procedimiento, un seguimiento del número de llamadas al 1003 desde su desaparición. Por ello, ve con preocupación que en el trámite de este expediente no se haya requerido a TESAU y, en su caso, al resto de operadores, un informe sobre el número de llamadas con destino al 1003, información que considera vital a los efectos de valorar e incluso descartar la incorporación de una locución cuyo único objeto es proveer a los usuarios de una información veraz y ajustada a la realidad de lo acontecido con los servicios de información sobre números de abonado.
- Que también considera necesario que se realice una comparativa del aumento de llamadas al 1004 antes y después de la supresión definitiva del 1003, información que debería ser requerida a TESAU a los efectos de valorar la solicitud de 11811 NIT.
- Considera que más significativo que la pérdida de cuota de TESAU a la que se alude en la actuaciones realizadas en la instrucción del procedimiento es el hecho de que el tráfico de llamadas a este servicio se haya reducido en gran medida, pasando de 200 millones de llamadas a 127 millones en la actualidad, lo que si es indicativo del grado de desinformación y en el peor de los casos, de la existencia de un gran número de abonados que aun no han accedido a este servicio y que probablemente lo hagan marcando en primera instancia el número 1003.

TESAU no ha presentado escrito de alegaciones en el trámite de audiencia.

A los anteriores hechos les son de aplicación los siguientes,

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Primero.- Objeto del procedimiento.

El objeto del presente procedimiento es resolver sobre la solicitud de intervención de esta Comisión presentada por 11811 NIT para que imponga a



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

TESAU la obligación de establecer un sistema que permita a los usuarios que marquen el número 1003.

Segundo.- Habilitación competencial de la CMT para intervenir en el mismo.

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGT), en su artículo 48.2, indica que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto, entre otras cuestiones, el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y la resolución de los conflictos entre operadores. Dichas competencias generales se concretan en la habilitación competencial de esta Comisión para actuar en esta materia, recogida en el apartado 3, letra e) del mismo artículo, que establece que es función de esta Comisión la adopción de las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de ofertas del servicio, el acceso a las redes de comunicaciones electrónicas por los operadores, la interconexión de las redes y la explotación de red en condiciones de red abierta, y la política de precios y comercialización por los prestadores de los servicios..

La LGT, en su artículo 11 apartado 4, establece que *“la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá intervenir en las relaciones entre operadores, a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado, con objeto de fomentar y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3.”* La letra a) del mencionado artículo 3 establece como objetivo de esta Ley, fomentar la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y, en particular, en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y en el suministro de los recursos asociados a ellos.

De conformidad con lo anterior, esta Comisión tiene habilitación competencial suficiente para resolver sobre la solicitud de intervención instada por 11811 NIT.

Tercero.- En relación con el fondo del asunto.

3.1 Sobre lo manifestado al respecto en la Resolución de 26 de septiembre de 2003.

La principal argumentación que esgrime 11811 NIT para solicitar la adopción de la medida solicitada consiste en que, a su juicio, a pesar de la medida adoptada en la Resolución de 13 de marzo de 2003 y el enorme esfuerzo de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

marketing que los nuevos operadores de servicios de consulta sobre números de abonados han realizado para dar a conocer sus respectivos números y servicios, no se ha logrado suprimir completamente la profunda vinculación que tienen los usuarios con el número 1003, al que han identificado durante años como el único número para la prestación del servicio de consulta nacional y, por lo tanto, los usuarios siguen reconociendo a TESAÚ como la única entidad que ofrece estos servicios. En atención a lo anterior entiende que siguen subsistiendo en el mercado las circunstancias que motivaron la adopción de la medida cautelar acordada en la Resolución de esta Comisión de 13 de marzo de 2003.

En contestación a esta línea argumental, sin perjuicio de lo que se informa en los siguientes apartados y del hecho de que la solicitante no aporte ninguna documentación que acredite tal afirmación, hemos de remitirnos aquí a lo manifestado en la Resolución de 26 de septiembre de 2003 (MTZ 2003/1996), en la que, entre otras solicitudes de intervención en relación con la prestación de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, se resolvía sobre las solicitudes de ampliación del plazo de 4 meses fijado por la Resolución de 13 de marzo de 2003 para el sistema de información para las llamadas dirigidas al número 1003.

A tal efecto, a continuación se reproducen algunas de las afirmaciones realizadas por esta Comisión en el Fundamento de Derecho 5 de la citada Resolución:

“Esta Comisión considera que el tiempo establecido por la Resolución de 13 de marzo de 2003 es razonable y suficiente para alcanzar el objetivo perseguido y prueba de ello es la considerable reducción de llamadas al 1003 que se ha producido desde el mes de mayo hasta el 4 de agosto.

Esta Comisión no comparte el criterio de la representación de (...) que entiende que esta medida sólo puede ser suprimida cuando «el volumen de llamadas que lleguen al 1003 sea inapreciable». Por el contrario, entiende que con la medida que finalizó el 5 de agosto de 2003 se han eliminado las barreras de entrada que hubiera supuesto el establecimiento de una información no neutral y los problemas de información al usuario que hubiera llevado consigo la desaparición del código 1003 sin un período de información posterior. La medida cautelar de 13 de marzo perseguía, de una parte, la eliminación de posibles barreras de entrada y, de otra, la evitación de una posible desinformación del usuario. A la vista de las cifras de que dispone esta Comisión, tanto uno como otro objetivo han sido alcanzados durante el tiempo de vigencia de la medida. Por otra parte, el final del periodo



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

contemplado en la medida cautelar para el funcionamiento del carrusel, se corresponde con el fin del periodo de la locución informativa en las llamadas efectuadas al 1003.

(...)

ha de señalarse que esta Comisión, mientras no se produzca una modificación en la normativa sectorial en otro sentido, tiene por objeto la salvaguarda, en beneficio de los ciudadanos, de las condiciones de competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones pero, en ningún caso, tutelar la actividad comercial de ninguna empresa, ni facilitar la supervivencia de aquellas que, en unas condiciones de mercado adecuadas, no sean capaces de operar con normalidad o afrontar las inversiones que la prestación de servicios en el mercado exige.

Por su parte, la representación de la entidad (...) entiende que la medida debía ser prorrogada en atención a los numerosos usuarios que, una vez finalizado el plazo fijado por la Resolución de 13 de marzo, no conocieran todavía la numeración del rango 118AB. En este sentido, ha de señalarse que la medida adoptada por la Resolución de 13 de marzo trataba de evitar la carencia que presentaba la Orden de 26 de marzo de 2002 en lo que se refiere a la desaparición del código 1003 y la obligación a partir del 5 de abril de 2003 de que todos los servicios de información telefónica sobre números de abonado fueran prestados a través de números del rango 118AB. Esta Comisión ha adoptado una medida paliativa que en ningún caso trata de sustituir la actividad que, ante la aparición de un mercado emergente, corresponde a los operadores interesados en prestar servicio en ese mercado. Con la medida de 13 de marzo se ha facilitado la apertura de un mercado a partir de la desaparición del código que históricamente había sido empleado para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y se han puesto las bases para que el mercado se desarrollara en unas condiciones adecuadas, pero corresponde a los operadores la realización de sus mejores esfuerzos para que las medidas que adopta la Administración prolonguen sus efectos a largo plazo.

Desde luego, esta Comisión ha podido apreciar el esfuerzo realizado por distintos operadores para que tanto su número como los servicios que ofrecen a través del mismo sean conocidos por los usuarios pero, por desgracia, ésta no ha sido la tónica dominante en la mayor parte de los operadores. Como decimos, la apertura de un determinado mercado exige esfuerzos regulatorios pero también requiere del



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

esfuerzo de sus actores. Esta Comisión entiende que las medidas regulatorias adoptadas han dado el fruto esperado y, por ello, no considera que sea necesario su mantenimiento.

Por otra parte, el grado de conocimiento de la numeración del rango 118AB no es sólo responsabilidad de esta Comisión, sino que implica a otras instancias administrativas y a los propios operadores interesados. En definitiva, ha de afirmarse que con la Resolución de 13 de marzo esta Comisión ha adoptado una decisión que ha facilitado enormemente la apertura del mercado pero que se ha mantenido, como no podía ser de otro modo, en el marco del principio de mínima intervención que debe regir su actividad.”

Ha de tenerse en cuenta que, en el tiempo de duración de la medida cautelar establecida en la Resolución de 13 de marzo de 2003, se logró una más que significativa reducción del número de llamadas realizadas por los usuarios al número 1003, pasando de las 6.014.812 llamadas cursadas durante el mes de abril de 2003 a las 2.901.316 cursadas durante el mes de julio del mismo año.

Es también significativo el hecho de que, aún cuando 11811 NIT (antes TELEGATE) fue parte interesada y personada en el procedimiento que dio lugar a la tan comentada Resolución de 26 de septiembre de 2003, no fue uno de los interesados que solicitó la ampliación del plazo de la medida cautelar de constante alusión.

Por otra parte, desde que se dictó la Resolución de 26 de septiembre, en la que esta Comisión ya consideraba que no se producían las circunstancias para alargar la efectividad de una intervención del Regulador dirigida a que los usuarios se familiarizaran con los números 118AB, ha transcurrido más de un año durante el cual se han prodigado, en los diferentes medios de comunicación social, constantes campañas publicitarias de los operadores del servicio de información telefónica sobre números de abonados en las que se da a los usuarios cumplida información sobre el uso de estos números. Esto hace aún menos defendibles los argumentos esgrimidos por la interesada que vienen a ser similares a los que emplearon para solicitar la prórroga de la citada medida cautelar.

3.2 Sobre la locución para las llamadas dirigidas al número 1003 y los modelos que se están ofreciendo en la actualidad.

De conformidad con lo establecido en el apartado duodécimo de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, a partir del día 5 de abril de 2003, el número 1003 se encuentra disponible para



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

su utilización según lo previsto en el Plan Nacional de Numeración. En concreto, el citado código se encuentra en situación de no atribuido ni asignado, por lo tanto, actualmente ningún operador de acceso debe encaminar llamadas dirigida hacia el citado número.

No obstante lo anterior, excepcionalmente y durante el plazo de duración de la media cautelar adoptada por Resolución de 13 de marzo de 2003, las llamadas dirigidas al número 1003 siguieron encaminándose por los operadores de acceso hacia la red de TESAU, al objeto de que ésta pudiera dar cumplimiento a la obligación de ofrecer la locución informativa, sin que, en ningún caso TESAU pudiera prestar a través del número 1003 el servicio de información telefónica sobre número de abonado ni ningún otro servicio de comunicaciones electrónicas.

Una vez finalizado el plazo establecido en la medida cautelar (el día 5 de agosto de 2003) se produjo la liberación efectiva del número 1003. Teniendo en cuenta la situación del citado número, los operadores de acceso no pueden encaminar llamadas dirigidas hacia el mismo, cuestión que advierten de forma gratuita a sus usuarios de acceso mediante las correspondientes locuciones informativas.

De tal forma, si la llamada al número 1003 se realiza desde la red de acceso de TESAU, la locución informativa que se ofrece es: *“Telefónica le informa de que actualmente no existe ninguna línea en servicio con esta numeración”*. Esta locución es igual a la que ofrecen otros operadores de acceso fijo como es el caso de AUNA. Nótese que la locución que emite TESAU es distinta de la que 11811 NIT manifiesta en su escrito. Se ha de señalar también que 11881 NIT no justifica convenientemente el fundamento de su afirmación según la cual los usuarios que llaman al número 1003, ante la locución recibida, deciden llamar al número 1004. A este respecto, lo normal es que el usuario recuerde los abundantes anuncios emitidos por los diferentes medios de comunicación social en los que se informa sobre los nuevos códigos a través de los cuales se prestan ahora estos servicios.

Si la llamada se realiza desde un teléfono móvil de Movistar, la locución ofrecida es: *“El número que Vd ha marcado no corresponde a ningún cliente”*. Si se realiza desde un teléfono de Amena, la locución es: *“Amena información gratuita. El número marcado no existe. Por favor compruébelo y marque de nuevo. Si necesita ayuda póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente marcando el número 1470 desde cualquier teléfono y un responsable del departamento le atenderá inmediatamente.”*. Finalmente, si la llamada se realiza desde un terminal de Vodafone, la locución se limita a informar de que la llamada es gratuita y, a continuación, pasa a informar sobre los servicios de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

información telefónica sobre números de abonados prestados por la propia operadora a través del número 11855.

Por otra parte, se debe considerar convenientemente el hecho de que, tal como consta a esta Comisión, del total de llamadas cursadas por la red telefónica conmutada en el año 2003, un porcentaje elevado de las mismas, en torno al 50%, fueron originadas en las redes de acceso distintas a las de TESAU.

Lo anterior deja manifiestamente clara la falta de efectividad de la medida solicitada por 11811 NIT por cuanto que para ello sería necesario que la locución se impusiera, no sólo a TESAU, sino a todos los operadores de acceso a la red telefónica conmuta, fijos y móviles.

3.3 Referencias a la evolución del mercado de los servicios de información telefónica sobre números de abonado.

11811 NIT hace especial referencia a la posición de dominio de TESAU en el mercado de acceso a la red telefónica pública conmutada y en el mercado descendente de servicios de información telefónica sobre números de abonado.

A este respecto, ha de significarse que la solicitante no aporta ninguna aclaración sobre la definición de lo que entiende por los citados mercados ni analiza el grado de competencia en los mismos.

En cualquier caso, en un hipotético estudio de del mercado de acceso a la red telefónica conmutada habría que tener en cuenta, entre otras cuestiones, tanto los accesos desde la red telefónica fija como los accesos desde la red telefónica móvil. En este supuesto debemos considerar el hecho de que TESAU no ofrece acceso móvil a la red telefónica, mientras que los servicios de información sobre números de abonado son accesibles por llamadas originadas tanto en la red telefónica fija como móvil.

Sin perjuicio de lo anterior y teniendo en cuenta que no se trata aquí de realizar un análisis de mercado de referencia, conviene traer a colación aquí los datos sobre las cuotas de mercado en los servicios de información telefónica publicados en el Informe Anual 1003 de esta Comisión. Según el citado informe, en el pasado ejercicio TESAU obtuvo un 51,7% del total de la cuota de mercado por ingresos y un 72,7 % del total de la cuota de mercado por número de llamadas.

Es muy significativo que en poco más de ocho meses desde que se liberalizó efectivamente el mercado de este tipo de servicios, TESAU haya perdido casi el 50% del mercado medido en ingresos y casi un 30% del mismo mercado



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

medido en número de llamadas. Estos datos demuestran, al contrario de lo manifestado por la solicitante, que los usuarios están suficientemente informados sobre la mecánica de acceso a los servicios de información sobre números de abonado.

3.4 Contestación a las alegaciones formuladas por 11811 NIT

11811 NIT vuelve a incidir, básicamente, en los mismos argumentos incluidos en el escrito que dio inicio al presente procedimiento.

En cuanto a la afirmación de que sigue existiendo un importante déficit con respecto al objeto de garantizar la correcta información a los usuarios sobre los cambios acontecidos en la prestación de estos servicios, volvemos a remitir a los argumentos incluidos en los apartados anteriores, en los que ponemos de manifiesto nuestra convicción sobre el hecho de que los usuarios están suficientemente informados sobre la mecánica de acceso a los servicios de información sobre números de abonado.

Por lo se refiere a la solicitud de practicas de prueba consistentes en el requerimiento de información a TESAÚ y al resto de operadores sobre el número de llamadas con destino al código 1003, se considera, a tenor de los argumentos que venimos expresando en los presentes fundamentos de derecho, que es un prueba innecesaria, por lo que su práctica sería contraria al principio de intervención mínima que debe presidir la intervención de esta Comisión. A estos efectos es de aplicación el apartado 2 del artículo 9 de la LGTel que establece que las solicitudes de información que se realicen a los operadores habrán de ser motivadas y proporcionadas al fin perseguido. Por otra parte, tratándose de llamadas a un número que ya no está en servicio, los operadores no están obligados a conservar la información sobre las llamadas realizadas al mismo, por lo que nos encontraríamos, en su caso, con un requerimiento de información de difícil cumplimiento por los operadores.

Finalmente, la afirmación realizada por 11811 NIT en el sentido de que es muy significativo para demostrar el grado de desinformación de los usuarios el hecho de que las llamadas a este servicio hayan pasado de 200 millones a 127, debemos manifestar que, con independencia de que se trata de un dato que no viene corroborado por medio de prueba alguna, las consecuencias que se podrían extraer del mismo pueden servir tanto para justificar el grado de desconocimiento alegado, como el grado de insatisfacción o desconfianza que muestran los usuarios del servicio ante los servicios ofrecidos, los precios aplicados u otras practicas que pudieran ser realizadas por los operadores de estos servicios.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión,



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

RESUELVE

Único.- Desestimar la solicitud de intervención instada por la entidad 11811 NUEVA INFORMACIÓN TELEFÓNICA, S.A.U.

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