



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 04/04 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 29 de enero de 2004, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

por el que se aprueba la

RESOLUCIÓN RELATIVA A LOS PRECIOS QUE APLICA TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. A LAS LLAMADAS REALIZADAS DESDE TERMINALES DE USO PÚBLICO DE SU TITULARIDAD A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE DATOS DE ABONADOS PRESTADOS POR BIGWORLD, S.L.

(Exp. DAEM 2003/1321)

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. APERTURA DEL EXPEDIENTE 2003/1321

1.1. Escrito de BIGWORLD, S.L. de 4 de julio de 2003

Mediante escrito de fecha 4 de julio de 2003, la entidad BIGWORLD, S.L. (en adelante, BIGWORLD) se dirigió a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT), poniendo de manifiesto la conducta de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TELEFÓNICA) en relación con los precios que ésta aplica a las llamadas realizadas desde terminales de uso público de su titularidad al servicio de información sobre datos de abonados prestado por BIGWORLD y accesible a través del número 11812.

En particular, BIGWORLD denuncia que:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

«en cabinas públicas propiedad de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. se informa que el precio mínimo de llamada es 1,57 €, cuando el precio desde un teléfono fijo es de 0,75 € y según establece la Orden Ministerial de 10 de mayo de 2001 por la que se dispone la publicación del Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos por el que se modifica el Acuerdo de 27 de julio de 2000 por el que se establece un nuevo marco regulatorio de precios para los servicios prestados por TESAU (en adelante Orden Ministerial de 10 de mayo de 2001) establece en su anexo 1 apartado 5 referente a las llamadas desde teléfonos de uso público que “los precios para las llamadas desde teléfonos de uso público situados en dominio público de uso común podrán exceder como máximo el 35% del precio del mismo tipo de llamadas realizadas desde una línea de abonado”, superándose en nuestro caso más del 100% del precio fijado, el cual comunicamos a esta Comisión y a TESAU anteriormente».

Adjunta BIGWORLD a su escrito un *«listado del precio fijado como mínimo en las cabinas de TESAU 08107105U y 08106874U, sitas en la ciudad de Barcelona, así como los precios marcados en las mismas para el resto de los operadores que actualmente prestan el servicio de consulta de número de abonados».*

Como consecuencia de los hechos denunciados por BIGWORLD en su escrito, y en el marco de la habilitación competencial de esta Comisión, con fecha 15 de septiembre de 2003 esta Comisión acuerda la apertura del procedimiento administrativo de referencia 2003/1321.

1.2. Escrito de BIGWORLD de 11 de septiembre de 2003

Con fecha 11 de septiembre de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de BIGWORLD en el que pone en conocimiento de la CMT que *“con fecha 25 de agosto de 2003 se remitió a esta Comisión una solicitud de intervención, a causa del conflicto surgido por la negativa de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. a aperturar el rango numérico 11810”* y extiende asimismo para el número 11810 (servicio internacional de información sobre datos de abonado) lo señalado con relación al 11812 en lo que se refiere al precio aplicado por TELEFÓNICA a las llamadas realizadas al citado número 11810 desde cabinas titularidad de TELEFÓNICA.

BIGWORLD adjunta al citado escrito de 11 de septiembre un acta notarial de 26 de agosto de 2003 en relación con los precios que aplica TELEFÓNICA por el acceso a los servicios de información telefónica sobre datos de abonado prestados por BIGWORLD desde las cabinas de uso público propiedad de TELEFÓNICA, así como los importes exigidos en las mismas para efectuar dichas llamadas.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1.3. Escrito de BIGWORLD de 23 de octubre de 2003

Con fecha 23 de octubre de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de BIGWORLD por el que solicita *“la intervención a esta Comisión para resolver un conflicto a causa de la actuación que tiene Telefónica de España, S.A.U. a la hora de establecer los precios en las cabinas públicas y en los teléfonos fijos”*.

Asimismo, manifiesta BIGWORLD que *“se está derivando en una situación en la que el usuario de los servicios de información sobre número de abonado, tanto nacional (11812), como internacional (11810) se ve perjudicado y engañado, ya que el precio que se le comunica al realizar la llamada no se corresponde con el precio final que se le cobra”*.

1.4. Solicitud de intervención de los Servicios de Inspección de Telecomunicaciones

Con fecha 24 de septiembre de 2003, y a la vista de los hechos denunciados por BIGWORLD, esta Comisión remitió escrito a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información solicitando la intervención de los Servicios de Inspección de Telecomunicaciones.

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

- (i) La cuantía monetaria que los terminales de uso público de TELEFÓNICA situados en dominio público de uso común requieren que se inserte para la realización de llamadas a los números 118AB;
- (ii) La cuantía monetaria que los citados terminales de uso público cobran al usuario por la realización de llamadas a los números 118AB.
- (iii) La cuantía monetaria que TELEFÓNICA factura al usuario por la realización de llamadas a los números 118AB cuando se realizan desde terminales de uso privado de acceso directo de TELEFÓNICA.

1.5. Remisión del informe elaborado por los Servicios de Inspección de Telecomunicaciones

Con fecha 24 de octubre de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión el informe elaborado por los Servicios de Inspección de Telecomunicaciones en relación con los aspectos recogidos en el Apartado 1.4. anterior.

Según consta en dicho Informe, las actuaciones para comprobar los hechos denunciados por BIGWORLD se realizaron el 13 de octubre de 2003 y consistieron en; 1) *“la comprobación de que existe locución informando de los precios”*; 2) *“que, tal y como establece la norma, se pueda cortar la llamada una*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

vez conocido el precio, sin cobrar nada”, 3) “que lo comunicado en la locución es veraz”; 4) “precios realmente cobrados desde cabinas y terminales privados”; 5) “franquicias y crédito mínimo solicitado desde cabinas”

Los resultados del mencionado informe serán recogidos y tratados con posterioridad en los Fundamentos de Derecho de la presente Resolución.

SEGUNDO. APERTURA DEL EXPEDIENTE 2003/1402

2.1. Escrito de BIGWORLD de 22 de septiembre de 2003

Con fecha 22 de septiembre de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito presentado por BIGWORLD, por el que denuncia que los precios que cobra TELEFÓNICA desde sus terminales de uso público en las llamadas que se realizan a los números 11812 (servicio de consulta nacional) y 11810 (servicio de consulta internacional) asignados a BIGWORLD, están por encima de lo permitido por la normativa aplicable en esta materia. También expone que, en alguna de las llamadas que se realizan al número 11810 desde este tipo de terminales, TELEFÓNICA informa de que “*actualmente no existe ninguna línea en servicio con esta numeración*”.

En este sentido, BIGWORLD solicita a esta Comisión que “*dicte una Resolución por la que se establezca la obligación por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. de cumplir lo preceptuado en la Orden de 10 de mayo de 2001 (...)*”

Con la finalidad de conocer las circunstancias concretas de los hechos denunciados por BIGWORLD, con fecha 25 de septiembre de 2003, esta Comisión procedió a la apertura del Expediente 2003/1402, de conformidad con el artículo 69.2. de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC).

2.2. Escrito de TELEFÓNICA de 14 de octubre de 2003

Con fecha 14 de octubre de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de TELEFÓNICA en el que, en relación con la denuncia de BIGWORLD, manifiesta que “*Telefónica de España está aplicando correctamente el marco regulatorio de precios y que las alegaciones de Bigworld carecen de fundamento. Así el precio que se aplica en el momento en que se levantó acta notarial es del 51,56% del precio del mismo tipo de llamadas realizadas desde una línea de abonado, de acuerdo con lo establecido en la Orden PRE/2085/2003, de 22 de julio, pudiendo mi representada modular dicho recargo en cualquier momento dado el carácter máximo con el que el mismo fue aprobado*”.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

TERCERO. ACUMULACIÓN DEL EXPEDIENTE 2003/1402 AL EXPEDIENTE 2003/1321

Con fecha 27 de octubre de 2003, se procedió a la acumulación al Expediente 2003/1402 al Expediente 2003/1321, de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la LRJPAC, procediéndose a la notificación a los interesados con fecha 30 de octubre de 2003.

CUARTO. TRÁMITE DE AUDIENCIA

De acuerdo con las previsiones del artículo 84 de la LRJPAC, mediante los correspondientes escritos de esta Comisión de fecha 13 de diciembre de 2003, se comunicó a TESAU, BIGWORLD y CATALANA DE TELECOMUNICACIONES SOCIETAT OPERADORA DE XARXES, S.A. (en adelante, CATALANA DE TELECOMUNICACIONES), la apertura del trámite de audiencia en el marco del presente procedimiento, adjuntando el correspondiente informe elaborado por los Servicios de esta Comisión con el objeto de recibir aquellas alegaciones y documentación que las partes estimasen convenientes a la vista del Expediente.

QUINTO. CONTESTACIÓN AL TRÁMITE DE AUDIENCIA

- 5.1. Contestación de BIGWORLD: Con fecha 5 de enero de 2004, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de BIGWORLD realizando alegaciones al Informe de Audiencia remitido por los Servicios de esta Comisión, y a cuyos aspectos esenciales se hará referencia en esta Resolución.
- 5.2. Contestación de CATALANA DE TELECOMUNICACIONES: Con fecha 30 de diciembre de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de BIGWORLD realizando alegaciones al Informe de Audiencia remitido por los Servicios de esta Comisión, y a cuyos aspectos esenciales se hará referencia en esta Resolución.

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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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, y la política de precios y comercialización por los prestadores de los servicios”*.

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.- EL OBJETO DEL PRESENTE EXPEDIENTE

Con carácter previo, es necesario precisar el objeto del presente Expediente para proceder posteriormente al análisis de las conductas de TELEFÓNICA denunciadas por BIGWORLD.

Tal y como se ha mencionado en los Antecedentes de Hecho, BIGWORLD ha puesto en conocimiento de esta Comisión las siguientes circunstancias:

- (i) Que las cantidades que solicita TELEFÓNICA a aquellos usuarios que desean realizar llamadas desde terminales de uso público de su titularidad a los servicios de información sobre números de abonado prestados por BIGWORLD, superarían la cuantía que TELEFÓNICA puede exigir para la realización de tales llamadas de conformidad con la Orden de 10 de mayo de 2001, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, por el que se modifica el Acuerdo de 27 de julio de 2000; por el que se establece un nuevo marco regulatorio de precios para los servicios prestados por Telefónica de España, Sociedad Anónima Unipersonal (BOE de 17 de mayo) (en adelante, la Orden de 10 de mayo de 2001).
- (ii) Que a *“los abonados de teléfonos fijos se les está cobrando 1,00 € (por llamar al 11812) cuando el coste de la llamada se estableció en 0,75 € inicialmente y posteriormente en 0,70 €”*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

A continuación se analizará por separado cada una de estas conductas.

TERCERO.- LA CONDUCTA DE TELEFÓNICA CON RESPECTO AL PRECIO APLICABLE A LAS LLAMADAS REALIZADAS A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE BIGWORLD DESDE SUS TERMINALES DE USO PÚBLICO

3.1. Cuestión previa: el recargo aplicable a los precios de las llamadas realizadas desde teléfonos de uso público. Régimen legal

El artículo 12 c) del 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) establece que *“dentro del servicio universal de telecomunicaciones (...) se deberá garantizar inicialmente (...) que exista una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago situados en el dominio público de uso común en todo el territorio nacional”*.

Tal y como establece la Disposición transitoria segunda de la Ley 32/2003 de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, *“durante el periodo transitorio previsto en el apartado cinco de la disposición transitoria primera, la prestación del servicio universal en el ámbito definido por la Ley 11/1998, de 24 de abril General de Telecomunicaciones, seguirá correspondiendo a Telefónica de España, S.A.U.”*

Por tanto, según lo anterior, TELEFÓNICA es el operador que tiene atribuido el cumplimiento de las obligaciones incluidas en el ámbito del servicio universal, entre las que se encuentra la obligación de garantizar *“la existencia de una oferta suficiente de teléfonos de uso público de pago”*

Por su parte, el artículo 23 del Reglamento de Servicio Universal establece los componentes del Coste del Servicio Universal que son susceptibles de ser compensados al operador que tiene impuestas las obligaciones de servicio universal, en particular, TELEFÓNICA. De acuerdo con el apartado 3 del citado artículo 23, será susceptible de compensación el coste neto de *“prestar, en la forma establecida en este Reglamento los servicios de teléfonos públicos de pago”*. En la misma línea, el artículo 26 del citado Reglamento de Servicio Universal señala que *“será objeto de compensación al operador la prestación por éste del servicio telefónico mediante teléfonos públicos de pago cuando se le imponga como obligación y dicho servicio no pueda ser prestado en los términos establecidos en este Reglamento sin incurrir en un coste neto”*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Como forma de compensar el coste neto en el que incurre TELEFÓNICA por el cumplimiento de la obligación de garantizar la existencia de una oferta suficiente de teléfonos de uso público de pago, se le reconoció la posibilidad de aplicar un porcentaje sobre el precio de las llamadas efectuadas desde dichos terminales en concepto de recargo sobre dicho precio. Así, la Resolución de 10 de agosto de 1998, de la Secretaría General de Comunicaciones, por la que se hacen públicos los parámetros para la tarificación del servicio telefónico en cabinas de *Telefónica, Sociedad Anónima*, situadas en la vía pública, que estaba vigente en el momento de producirse la conducta denunciada por BIGWORLD en su escrito de 4 de julio, estableció, en los siguientes términos, un recargo máximo del 35% aplicable por parte de TELEFÓNICA a este tipo de llamadas:

***“Primero.** Se hacen públicos los parámetros para la tarificación de las llamadas del servicio telefónico realizadas en cabinas de Telefónica, Sociedad Anónima, situadas en la vía pública, que se recogen en el [anexo de esta Resolución](#).*

***Segundo.** A los importes obtenidos con la utilización de los citados parámetros de tarificación, se les podrá aplicar un recargo máximo del 35 % y los impuestos indirectos correspondientes, de acuerdo con la normativa tributaria vigente que les sea de aplicación”.*

Asimismo, la Orden de 10 de mayo de 2001 antes citada recogió el recargo máximo aplicable del 35% para el tipo de llamadas considerado:

“5. Llamadas desde teléfonos de uso público (cabinas): A partir del día 1 de enero de 2002, en los terminales telefónicos de uso público se realizará la tarificación por tiempo en la forma establecida con carácter general para los terminales conectados a líneas de abonado. Los precios para las llamadas desde teléfonos de uso público situados en el dominio público de uso común podrán exceder como máximo el 35 por 100 del precio del mismo tipo de llamadas realizadas desde una línea de abonado”.

No obstante, con la Orden PRE/2085/2003, de 22 de julio, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de 10 de julio de 2003, de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, por el que se modifica el recargo máximo a aplicar a las llamadas desde teléfonos de uso público en la vía pública, prestado por Telefónica de España, Sociedad Anónima Unipersonal, se modificó el citado recargo¹ del 35%, fijándolo en un 51,56%, tal y como se recoge a continuación:

“El segundo párrafo del subapartado referido de la citada Orden de 10 de mayo, en el que se especifica el recargo máximo aplicable a las llamadas desde teléfonos de uso público situados en el dominio público de uso común, queda redactado en los siguientes términos:

¹ Véase la Resolución de 8 de mayo de 2003 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones por la que se aprueba el Informe preceptivo sobre el recargo máximo a aplicar a las llamadas desde teléfonos de uso público en vía pública (Exp. AE2003/572)



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Los precios para llamadas desde teléfonos de uso público situados en el dominio público de uso común podrán exceder como máximo el 51,56% del precio del mismo tipo de llamadas realizadas desde una línea de abonado."

Por tanto, de conformidad con lo anterior, hasta el 22 de julio de 2003, TELEFÓNICA podía aplicar un recargo máximo del 35% sobre el precio de las llamadas realizadas desde sus terminales de uso público situados en dominio público de uso común. No obstante, con la aprobación de la citada Orden PRE/2085/2003, de 22 de julio, el recargo máximo que TELEFÓNICA puede aplicar al tipo de llamadas consideradas a partir del 23 de julio de 2003, es del 51,56%. Por tanto, de acuerdo con normativa actualmente vigente, TELEFÓNICA puede aplicar un recargo máximo autorizado a las llamadas realizadas desde sus terminales de uso público situados en dominio público de uso común del 51,56% sobre el precio aplicado al mismo tipo de llamadas realizadas desde una línea de abonado.

Como se puede apreciar por la normativa aquí citada, ésta es de aplicación exclusiva a TELEFÓNICA y respecto de aquellos conceptos tarifarios expresamente recogidos y contemplados por la Orden de 10 de mayo de 2001, entre los que se encuentra la realización de llamadas desde terminales de uso público situados en dominio público de uso común. En consecuencia, no cabe extender el ámbito de aplicación de la normativa referida y, por tanto, la aplicación del recargo máximo autorizado del 51,56%, a las llamadas realizadas desde terminales de uso público que no se encuentren en dominio público de uso común.

3.2. Particular referencia al acta notarial de 26 de agosto de 2003 presentada por BIGWORLD

Con respecto al acta notarial de 26 de agosto de 2003 presentada ante esta Comisión por BIGWORLD en el marco del presente Expediente con fecha 11 de octubre, *"a los efectos de informar a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (...) sobre los precios que tarifa Telefónica de España, S.A.U. en los servicios telefónicos de información correspondientes a la compañía recurrente en las cabinas de uso público de propiedad de Telefónica, así como los importes mínimos exigidos en las mismas para efectuar dichas llamadas"*, cabe reiterar que, de conformidad con la Orden de 10 de mayo de 2001, uno de los conceptos tarifarios sujeto a salvaguardas es el de las llamadas realizadas desde teléfonos de uso público situados en el dominio público de uso común propiedad de TELEFÓNICA.

Por tanto, únicamente con respecto a las llamadas realizadas desde este tipo de terminales es posible analizar si concurre o no la conducta denunciada por BIGWORLD, ya que el recargo máximo autorizado del 51,56% es aplicable exclusivamente a estas llamadas, quedando exentas de la aplicación del mismo aquellas llamadas realizadas desde terminales de uso público que no se encuentren en dominio público de uso común y, por tanto, se excluirán del



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

análisis relativo a la adecuación de la conducta de TELEFÓNICA a la normativa citada en el presente Informe.

En este sentido, el acta notarial aportada por BIGWORLD recoge las comprobaciones llevadas a cabo en cuatro terminales de uso público situados *“en un lugar de Terrassa y en el Park Vallés”* en relación con los precios que aplica TELEFÓNICA por el acceso desde dichos terminales a los servicios de información telefónica sobre datos de abonado prestados por BIGWORLD y los importes exigidos en las mismas para efectuar dichas llamadas.

Es preciso destacar que en el acta no se menciona expresamente que los terminales públicos se encuentren situados en dominio público de uso común, sino que únicamente se indica que son propiedad de TELEFÓNICA, la dirección en la que se ubican y su número de soporte. Asimismo, y con independencia de lo anterior, no sería procedente considerar extensibles las posibles actuaciones de TELEFÓNICA detectadas en un número muy reducido de terminales al resto de terminales situados en el territorio nacional, al ser dichas actuaciones susceptibles de ser calificadas como conductas aisladas.

No obstante, pese a la indeterminación del acta notarial ya citada al señalar el tipo de dominio público en el que se encuentran situados los terminales contemplados en la misma y, por tanto, pese a su falta de fundamento para la resolución del presente Expediente, carencia que motivó la solicitud de intervención de los Servicios de Inspección cuyos resultados se expondrán a continuación, es preciso señalar que, según las comprobaciones recogidas en la citada acta, TELEFÓNICA estaría solicitando un importe inicial de entre 2,50 y 2,55 € para realizar la llamada y cobrando por el acceso a los servicios prestados por BIGWORLD desde tres de los terminales objeto de dichas comprobaciones, un precio de 1,18 €, procediendo a devolver en dos de los terminales la cantidad de un euro y en el otro 0,50 Euros, mientras que desde el cuarto terminal no se estaría permitiendo el acceso a los citados servicios.

Con respecto al importe inicial de 2,50 € exigido por TELEFÓNICA para establecer la comunicación con los servicios de BIGWORLD, es preciso mencionar que TELEFÓNICA explica en su escrito 14 de octubre de 2003 que *“los terminales están habilitados para que la comunicación pueda realizarse cuando se introducen monedas o tarjeta que contenga un mínimo, siendo éste el precio de 1 minuto del servicio que se trate a lo que se añade el recargo autorizado para cabinas, en este caso, el 51,56%, al que habría que agregar los impuestos indirectos, el IVA, que es un 16%. De esta manera, sumando los tres conceptos, se llegaría al precio mínimo para establecer la comunicación. Además, la devolución de monedas que se realiza por el terminal, siempre está en función del fraccionamiento que de las mismas haya realizado el usuario, puesto que la capacidad del “cajetín” es limitada (..)”*. En consecuencia, el importe inicial requerido por un terminal de uso público de TELEFÓNICA situado en dominio público común para realizar una llamada a los servicios de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

BIGWORLD ascendería a 2,55 Euros, tal como se muestra en la tabla siguiente, de los cuales, tal como consta en el acta, TELEFÓNICA estaría devolviendo un euro, una vez finalizada la llamada.

Importe requerido por el terminal para acceder a los servicios de BIGWORLD (26-agosto-2003)

Precio primer minuto	Precio minutos sucesivos	Precio con recargo de 51,56 %	Precio requerido por el terminal (IVA)	Importe final depositado en el terminal
0,75 €	0,70 €	2,20	2,55	1,55

Con respecto al importe efectivamente cobrado al usuario que accede a los servicios prestados por BIGWORLD desde un terminal de uso público titularidad de TELEFÓNICA situado en dominio público de uso común, es necesario recordar que, según la normativa recogida en el Apartado anterior, TELEFÓNICA puede aplicar desde este tipo de terminales un recargo de 51,56% sobre el precio aplicado al mismo tipo de llamadas realizadas desde una línea de abonado. En el presente supuesto, dicho recargo se aplicará sobre el precio del servicio prestado por BIGWORLD que esta entidad declara cobrar al cliente y que, en el momento en que se levantó el acta notarial de 26 de agosto, ascendía a 0,70 €. De esta forma, el importe que el cliente debería abonar para acceder a los servicios prestados por BIGWORLD desde el tipo de terminal completado será el siguiente:

Importe por acceder a los servicios de BIGWORLD desde cabinas (26-agosto-03)

Precio del servicio Euros/min	Precio con recargo 51,56%	Precio total (IVA)
0,75	1,1367	1,318572

Como se puede apreciar, el importe que TELEFÓNICA podía cobrar al usuario en el momento en que se levantó el acta notarial ya citada, por acceder a los servicios de BIGWORLD desde un terminal de uso público situado en dominio público de uso común, ascendía a 1,32 €. No obstante y según consta en la mencionada acta, el importe que en aquel momento estaba cobrando TELEFÓNICA al usuario por acceder a los citados servicios desde sus terminales era ligeramente inferior al que podía exigir.

No obstante, como se ha mencionado anteriormente, dado que el acta carece de precisión en la determinación del tipo de dominio público en el que se encuentran ubicados los terminales contemplados en la misma y, por tanto, no puede ser considerada a los efectos de la resolución del presente Expediente, se requirió la actuación de los Servicios de Inspección en relación con los



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

precios que cobra TELEFÓNICA al usuario por el acceso a los servicios prestados por BIGWORLD, en las cabinas de uso público propiedad de TELEFÓNICA, así como los importes exigidos en las mismas para efectuar dichas llamadas cuyos resultados se recogen a continuación.

3.3. Respecto al posible incumplimiento por parte de TESAU de la normativa relativa al recargo aplicable a las llamadas realizadas a los servicios de BIGWORLD desde sus terminales de uso público

Una vez precisada la normativa relativa al recargo aplicable por TELEFÓNICA a las llamadas realizadas desde los terminales de uso público de su titularidad, procede determinar si ha existido un incumplimiento de la misma por parte de dicha entidad.

En este sentido, el recargo máximo que TELEFÓNICA podía aplicar a las mencionadas llamadas hasta el 22 de julio de 2003, fecha en que se publicó la ya citada Orden PRE/2085/2003, de 22 de julio y, por tanto, en el momento en que BIGWORLD presentó su denuncia ante esta Comisión (4 de julio de 2003), era del 35%. En sus alegaciones al Informe de Audiencia, BIGWORLD considera que *“Telefónica excedía en esas fechas (4 de julio de 2003) en 0,40 Euros el precio máximo permitido con recargo”*. Sin embargo, ni BIGWORLD ha podido probar fehacientemente, ni esta Comisión ha podido constatar la existencia de dicha situación, al ser ésta una situación pasada y anterior al inicio del presente Expediente, cuyos condicionantes se han visto modificados por la nueva normativa antes enunciada, por lo que no es posible para esta Comisión pronunciarse sobre este extremo al carecer de elementos de juicio suficientes para ello².

Por otro lado, tal y como se ha mencionado en el Antecedente de Hecho Primero, en el curso del presente Expediente y con respecto al recargo aplicable por TELEFÓNICA al tipo de llamadas considerado a partir del 22 de julio de 2003, esta Comisión solicitó la intervención de los Servicios de Inspección de Telecomunicaciones con la finalidad de verificar los hechos denunciados por BIGWORLD. En relación con lo mencionado en el párrafo anterior, es preciso señalar que la verificación de dichos hechos por parte de los Servicios de Inspección se circunscribió a la comprobación de la aplicación por parte de TELEFÓNICA del recargo del 51,56%, sin que haya sido posible para los Servicios de Inspección y para esta Comisión, tal como ya se ha mencionado y por razones obvias, comprobar si, tal como alega BIGWORLD, TELEFÓNICA aplicaba un recargo superior al 35% con anterioridad a la entrada en vigor de la Orden PRE/2085/2003, de 22 de julio, que fijó el mencionado recargo en el 51,56%.

² En este mismo sentido, se pronuncia el Informe de los Servicios de Inspección al considerar que *“al ser publicada esta Orden (la Orden PRE/2085/2003, de 22 de julio), en fecha posterior a las pruebas realizadas por BIGWORLD, S.L. (anteriores al 4 de julio), estas pruebas no tienen validez actual en cuanto a la cantidad de dinero autorizado a cobrar desde cabinas”*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Con particular referencia al citado Informe elaborado por los Servicios de Inspección, en relación con la inspección relativa al 11812 asignado a BIGWORLD, recoge lo siguiente:

“Locución: El precio es de 75 céntimos el primer minuto y de 70 céntimos los siguientes”. En este número no te cobra mientras dura la locución en la que se informa del precio, por tanto una vez recibida la información se puede colgar si no interesa seguir con el servicio.

Pero por el contrario, una vez acaba la locución, al menos en las llamadas que esta inspección ha realizado, existe otra cinta con música que dura desde 55 segundos a más de 70 segundos, sin ofrecer ningún tipo de servicio.

Desde terminal de uso privado

-Se cobra 0,75 euros (sin IVA) el primer minuto y los siguientes se tarifica por segundos a razón de 0,70 euros por minuto (sin IVA).

-Coincide la locución con lo que se cobra.

Desde cabinas

-Crédito mínimo: 1,32 euros.

-Precio realmente cobrado durante el primer minuto: 1,32 euros. Posteriormente, se tarifica por segundos a razón de 1,23 por minuto.

-La locución pide 75 céntimos el primer minuto (por establecimiento de llamada). 1,32 euros es igual a 0,75+51,56 de 0,75+16%IVA

Finalmente, el Informe de los Servicios de Inspección concluye diciendo que “los dos operadores que cumplen con lo ordenado en la Orden PRE/2085/2003 y con lo establecido por la CMT son TELEFÓNICA, en sus numeraciones 11818 y 11822, y BIGWORLD en su numeración 11812”.

Como se puede apreciar del contenido del Informe de los Servicios de Inspección de Telecomunicaciones, la conducta de TELEFÓNICA denunciada por BIGWORLD, consistente en cobrar a aquellos usuarios que desean realizar llamadas desde terminales de uso público de su titularidad a los servicios de información sobre números de abonado prestados por BIGWORLD una cantidad mayor que la que TELEFÓNICA puede exigir para la realización de tales llamadas, de conformidad con la legislación vigente, no se estaría produciendo con respecto a las llamadas realizadas desde terminales de uso público situados en dominio público de uso común que, tal como se ha expuesto en el apartado 3.1. anterior, son las que se encuentran sometidas a la aplicación del recargo máximo autorizado correspondiente del 51,56%, al estar aplicando correctamente dicha entidad este recargo al mencionado tipo de llamadas.

En consecuencia, no concurriría en el presente supuesto la conducta de TELEFÓNICA denunciada por BIGWORLD. En este mismo sentido se pronuncia TELEFÓNICA en su escrito de 14 de octubre de 2003, presentado en el marco del Expediente AJ2003/1402 al considerar que “Telefónica de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

España está aplicando correctamente el marco regulatorio de precios y que las alegaciones de Bigworld carecen de fundamento. Así el precio que se aplica en el momento en el que se levantó acta notarial es del 51,56% del precio del mismo tipo de llamadas realizadas desde una línea de abonado, de acuerdo con lo establecido en la Orden PRE/2085/2003, de 22 de julio, pudiendo mi representada modular dicho recargo en cualquier momento dado el carácter máximo con el que el mismo fue aprobado”.

CUARTO. LA CONDUCTA DE TELEFÓNICA CON RESPECTO AL PRECIO APLICABLE A LAS LLAMADAS REALIZADAS A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE BIGWORLD DESDE TERMINALES DE ABONADOS DE TELEFÓNICA

BIGWORLD manifiesta que a “los abonados de teléfonos fijos se les está cobrando 1,00 € (por llamar al 11812) cuando el coste de la llamada se estableció en 0,75 € inicialmente y posteriormente en 0,70 €”.

Como justificación a esta conducta, TELEFÓNICA alega en su escrito de 14 de octubre ya citado que una de las modalidades de prestación del servicio de información telefónica consiste en ofrecer ésta “a través del acceso contratado con un operador alternativo en posesión de licencia individual A o B interconectado a Telefónica de España”. De esta forma manifiesta TELEFÓNICA que

“el operador al que está conectado esta empresa (BIGWORLD) es el único interlocutor con Telefónica de España y es él el encargado de comunicar la apertura de numeración 118AB para su cliente, así como la fijación y modificación de sus precios. Bigworld se interconecta al operador Catalana de Telecomunicaciones, S.O.X., y por lo tanto es éste último quien debe comunicar a Telefónica de España las tarifas que la primera va a aplicar a sus servicios de información. Por ello, los escritos que Bigworld presenta en su denuncia y en los que comunica a esa CMT los precios que cobrarán a los usuarios de los números 11810 y 11812 no han sido puestos a disposición de mi representada, pues ésta sólo ha actuado en base a las comunicaciones que Catalana de Telecomunicaciones le ha enviado.

*Con todo esto, mi representada viene a señalar que si bien Bigworld comunica a esta CMT el 14 de mayo de 2003 que la tarifa que aplicaría a su servicio de información nacional 11812 sería de 0,75 euros el minuto inicial, facturado por completo, y 0,70 euros el minuto adicional, facturado por segundos, Catalana de Telecomunicacions comunica a Telefónica de España con posterioridad, el 29 de mayo de 2003, mediante correo electrónico que se adjunta como **Documento I** anexo a este escrito que la tarifa a aplicar a este servicio sería de 1 euro por llamada. La tarifa comunicada a esa CMT el 14 de mayo no le es enviada por Catalana de Telecomunicacions a Telefónica de España hasta el 20 de junio, igualmente por correo electrónico, que asimismo se anexa a este escrito como **Documento II** ”.*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Según las consideraciones realizadas por TELEFÓNICA, el hecho de que, en su momento, ésta estuviera cobrando a sus abonados de teléfonos fijos un euro por llamar al 11812, en lugar de 0,75 euros, tendría su origen en la comunicación tardía de las tarifas aplicables al acceso a dicho servicio, por parte de CATALA DE TELECOMUNICACIONES a TELEFÓNICA. Según esta última entidad:

“En su denuncia, BIGWORLD presenta como prueba de la incorrecta aplicación de los precios del servicio 11812 una factura correspondiente a un número de abonado, aportando la misma como Documento nº 3 adjuntado. Mi representada viene a manifestar que los precios aplicados a esas llamadas son correctos toda vez que en la fecha en la que se efectuaron, 22 de julio, la tarifa implantada era la inicialmente comunicada por Catalana de Telecomunicaciones, y que se correspondía con 1 euro por llamadas. A esa fecha se estaba a punto de implantar la nueva tarifa comunicada de 0,75 euros el minuto inicial y 0,70 euros el minuto adicional”

Según se aprecia en las anteriores manifestación, el día 22 de julio de 2003, TELEFÓNICA no tenía conocimiento aún del cambio de tarifas de los servicios de BIGWORLD ya que éstas le fueron comunicadas con posterioridad por parte de CATALANA DE TELECOMUNICACIONES. Dicha afirmación coincide con lo manifestado por CATALANA DE TELECOMUNICACIONES en sus alegaciones al Informe de Audiencia:

“Que BIGWORLD comunicó a CATALANA el cambio de sus precios a 0,70 c euro por fax el 31 de julio de 2003 y CATALANA se lo comunicó a TESAU por correo electrónico el 4 de agosto de 2003”.

En consecuencia, según se deduce de lo manifestado por TELEFÓNICA y CATALANA DE TELECOMUNICACIONES, esta última entidad actuó con la debida diligencia en su relación con TELEFÓNICA al comunicar a esta entidad el cambio de las tarifas de los servicios prestados por BIGWORLD en cuanto tuvo conocimiento de las mismas. Así lo demuestra también el hecho de que, en la actualidad, tal y como se puede apreciar en el Informe elaborado por los Servicios de Inspección de Telecomunicaciones, TELEFÓNICA está facturando el precio comunicado por CATALANA DE TELECOMUNICACIONES en relación con los citados servicios. Dicho Informe recoge la siguiente afirmación:

“Desde terminal de uso privado

-Se cobra 0,75 euros (sin IVA) el primer minuto y los siguientes se tarifica por segundos a razón de 0,70 euros por minuto (sin IVA).

-Coincide la locución con lo que se cobra”.

Asimismo, es preciso destacar aquí que, de acuerdo con el modelo elegido por BIGWORLD para la prestación de sus servicios de información consistente en prestarlos a través del acceso contratado con el operador CATALANA DE TELECOMUNICACIONES, interconectado a su vez con TELEFÓNICA, es



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

CATALANA DE TELECOMUNICACIONES el operador que debe comunicar a TELEFÓNICA el cambio de las tarifas de los servicios de BIGWORLD.

En efecto, conviven en este supuesto dos relaciones contractuales diferentes: (i) la existente entre CATALANA DE TELECOMUNICACIONES y BIGWORLD cuyo objeto es la contratación por esta última de un acceso a la red de la primera que posibilite la prestación de los servicios de información, y (ii) la existente entre TELEFÓNICA y CATALANA DE TELECOMUNICACIONES que tiene por objeto la interconexión de las redes de ambas entidades. De esta forma, la relación contractual entre TELEFÓNICA y CATALANA DE TELECOMUNICACIONES es una relación negocial distinta e independiente de la existente entre CATALANA DE TELECOMUNICACIONES y BIGWORLD que no supone la entrada y acceso de esta última entidad a la citada relación entre TELEFÓNICA y CATALANA DE TELECOMUNICACIONES. Por esta razón, CATALANA DE TELECOMUNICACIONES es, en el presente supuesto, el único interlocutor acreditado para comunicar a TELEFÓNICA una modificación de las tarifas de los servicios de BIGWORLD.

En consecuencia, la conducta de TELEFÓNICA consistente en cobrar a los abonados de teléfonos fijos un euro por llamar al 11812 cuando el coste de la llamada se estableció en 0,75 euros inicialmente y posteriormente en 0,70 euros tendría su origen en la falta de adecuación del procedimiento elegido por BIGWORLD para comunicar la modificación de las tarifas de sus servicios. En este mismo sentido, se pronuncia CATALANA DE TELECOMUNICACIONES:

“CATALANA desea que quede constancia de que no se ha producido ninguna mala práctica mercantil por parte de CATALANA, quien ha cumplido con tramitar en el plazo más breve posible todas las comunicaciones y peticiones que el proveedor BIGWORLD le realizaba, las cuales, al parecer, siempre han ido con cierto retraso respecto de las comunicaciones que dicho proveedor realizaba a la propia TESAU y a otras entidades de consumo o de información. (...) Asimismo, que en nuestra consideración, el proveedor BIGWORLD ha actuado con buena fe pero con cierta confusión sobre la forma de comunicación y los plazos de los cambios de sus tarifas (...).”

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

RESUELVE

PRIMERO. Con respecto a la conducta de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. denunciada por BIGWORLD, S.L., consistente en cobrar a aquellos usuarios que realizan llamadas a los servicios de información sobre números de abonado prestados por BIGWORLD S.L desde terminales de uso público situados en dominio público de uso común titularidad TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. una cantidad mayor que la que esta entidad puede exigir para



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

la realización de tales llamadas, se concluye que dicha conducta no se está produciendo en el momento presente al estar aplicando dicha entidad el recargo máximo autorizado del 51,56% al mencionado tipo de llamadas, de conformidad con la legislación vigente.

SEGUNDO. Con respecto a la conducta de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U denunciada por BIGWORLD, S.L., consistente en cobrar a los abonados de teléfonos fijos que realizan llamadas al servicio de información de BIGWORLD, S.L. accesible a través del 11812 una cantidad superior a la comunicada por BIGWORLD, S.L. a su operador de acceso, CATALANA DE TELECOMUNICACIONS SOCIETAT OPERADORA DE XARXES, S.A., se concluye que dicha conducta no se está produciendo en el momento presente al estar facturando TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. a dichos usuarios el importe comunicado a esta entidad por CATALANA DE TELECOMUNICACIONS SOCIETAT OPERADORA DE XARXES, S.A.

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

LA VICEPRESIDENTA

EL SECRETARIO

Elisa Robles Fraga

Jaime Velázquez Vioque