



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. ALFONSO RAMOS DE MOLINS SÁINZ DE BARANDA, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA:

Que en la sesión del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 14 de diciembre de 2004, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la:

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE PONE FIN AL PERÍODO DE INFORMACIÓN PREVIA INICIADO COMO CONSECUENCIA DEL ESCRITO PRESENTADO POR LA ENTIDAD GESTORÍA DE LA TORRE, S.L. EN RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN DE SUS DATOS EN LA GUÍA “PÁGINAS BLANCAS” DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.

En relación con el período de información previa iniciado como consecuencia del escrito presentado por la entidad GESTORÍA DE LA TORRE, S.L., relativo a la inclusión de sus datos en la guía telefónica “Páginas Blancas”, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha adoptado, en su sesión núm. 44/04, la siguiente Resolución:

Resolución de 14 de diciembre de 2004, recaída en el expediente RO 2004/1493.

HECHOS

PRIMERO.- Con fecha 17 de septiembre de 2004, ha tenido entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito del Centro de Atención al Ciudadano de la Xunta de Galicia por el que pone en conocimiento de esta Comisión la reclamación presentada por la entidad GESTORÍA DE LA TORRE, S.L. contra TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TESAU) por no figurar sus datos en la guía telefónica “Páginas Blancas”.

En concreto, GESTORÍA DE LA TORRE expone en su escrito que desde el año 2003 ha venido siendo abonado del operador R CABLE Y



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

TELECOMUNICACIONES CORUÑA, S.A. (en adelante, R CABLE),
“produciéndose la baja en la contratación con TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. en ese momento”.

Según GESTORÍA DE LA TORRE, *“esta empresa HA SIDO DELIBERADAMENTE ELIMINADA de las Guías de Páginas Blancas editadas para el ejercicio 2.004-05, de tal modo que –como revancha a nuestro cambio de operador- hemos sido eliminados de esa publicación en la que hemos estado incluidos todos estos años con los mismos números de abonado que mantenemos en la actualidad (...)”.*

En opinión de GESTORÍA DE LA TORRE, *“TELEFÓNICA ESPAÑA deberá proceder a la inclusión en sus servicios de información de los datos debidamente actualizados de los abonados de los restantes operadores de telefonía fija disponibles al público en las mismas condiciones en las que viene incorporando y actualizando los datos correspondientes de sus propios abonados, todo ello según Resolución de la CMT de 28 de Diciembre de 2000”.*

GESTORÍA DE LA TORRE adjunta al citado escrito dos fotocopias de la guía telefónica “Páginas Blancas” de La Coruña correspondientes a los años 2002-2003 (en la que sí figura GESTORÍA DE LA TORRE) y 2004-2005 (en la que ya no aparece este abonado). Asimismo, adjunta la solicitud de portabilidad realizada por el denunciante a favor de R CABLE.

SEGUNDO.- En atención a la citada denuncia y de conformidad con lo dispuesto en 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), mediante escritos del Secretario de esta Comisión de fecha 28 de septiembre de 2004, se comunicó a GESTORÍA DE LA TORRE, a TESAU y a R CABLE la apertura de un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso y la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento.

Asimismo, y en virtud de lo establecido en el artículo 78 de la LRJPAC, se solicitó a TESAU y a R CABLE la remisión de la siguiente información:

- *“Reclamaciones recibidas de la empresa GESTORÍA DE LA TORRE, S.L. (C.I.F. B-15593197).*
- *En su caso, documentación acreditativa de las gestiones realizadas a raíz de la reclamación presentada por la empresa GESTORÍA DE LA TORRE, S.L.*
- *Datos del abonado GESTORÍA DE LA TORRE, S.L. que figuran en la guía telefónica incluida en el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones.*
- *Indicar si R CABLE Y TELECOMUNICACIONES CORUÑA, S.A. está incluyendo información actualizada correspondiente al abonado GESTORÍA DE LA TORRE, S.L. en las bases de datos que suministra a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución de esta Comisión de fecha 11 de septiembre de 2003, relativa a la solicitud de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. de suministro de datos de los abonados al servicio telefónico disponible al público.”*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

TERCERO.- Con fecha 14 de octubre de 2004, ha tenido entrada en el Registro de esta Comisión, escrito de TESAU por el que solicita que, conforme a lo dispuesto en el artículo 49 de la LRJPAC, se conceda la ampliación del plazo inicialmente otorgado para remitir la precitada información. Mediante escrito del Secretario de esta Comisión de la misma fecha, se comunicó a TESAU el acuerdo de ampliación.

CUARTO.- Con fecha 22 de octubre de 2004, ha tenido entrada en el Registro de esta Comisión escrito de TESAU mediante el cual ha venido a atender el requerimiento de información al que se ha hecho referencia en el Antecedente de Hecho segundo.

Asimismo, en dicho escrito TESAU formula alegaciones en relación con el período de información previa. Concretamente, señala TESAU que *“a raíz del escrito recibido de esa Comisión, mi representada ha podido comprobar que la entidad reclamante no se encuentra incluida en la guía general de números de abonados (...) en La Coruña una vez conocida la situación de la entidad Gestoría de la Torre, S.L. en virtud del escrito de esa CMT, Telefónica de España ha procedido a subsanar el error existente (...). De esta forma, los datos correspondientes a la mencionada entidad se encuentran integrados en las Bases de Datos relativas a los servicios de consulta telefónica de Telefónica de España (11818) y serán incorporados en la próxima guía general de números de abonados que Telefónica de España edite.”*

TESAU manifiesta que la causa que ha generado el problema *“ha sido un error en el proceso de validación de este cliente –GESTORÍA DE LA TORRE- de R Cable y Telecomunicaciones Galicia, S.A. para la guía de La Coruña. (...) se produjo un error en la validación de la calle, lo que ha tenido como consecuencia el rechazo y no introducción en la Base de Datos que genera la guía Páginas Blancas los datos de este cliente en concreto.”*

Por otro lado, TESAU señala que no le constan reclamaciones de GESTORÍA DE LA TORRE *“sobre el asunto que nos ocupa, por lo que Telefónica de España no ha podido detectar la queja de la entidad reclamante, ni conocer la situación de los datos de dicha entidad, ni proceder a la realización de gestiones para la solución de la misma”*. TESAU indica que únicamente ha recibido una reclamación de la denunciante relativa una presunta deficiencia en la facturación del servicio telefónico fijo disponible al público que fue solventada en mayo de 2003.

QUINTO.- Finalizado el R CABLE para ejecutar el trámite referido en el Antecedente de Hecho segundo, la citada entidad no ha remitido a esta Comisión la información y documentación requerida.

A los anteriores hechos les son de aplicación los siguientes

FUNDAMENTOS DE DERECHO



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

PRIMERO.- Calificación del escrito.

El escrito presentado por GESTORÍA DE LA TORRE ante esta Comisión el día 17 de septiembre de 2004, constituye en sí mismo una denuncia, en cuya virtud se pone en conocimiento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones que la guía telefónica incluida en el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones no incluye los datos correspondientes a dicha entidad, lo que podría suponer un incumplimiento de la Resolución de esta Comisión de 28 de diciembre de 2000, sobre la inclusión de datos de abonados en los servicios de información que presta Telefónica de España, S.A.U.

El denunciante solicita la intervención de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones con relación a los hechos expuestos, a fin de que se ordene a TESAU la inclusión de sus datos de abonado en la guía telefónica "Páginas Blancas".

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

Para poder determinar la habilitación competencial de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el marco del presente expediente, ha de analizarse si la conducta descrita por GESTORÍA DE LA TORRE en su denuncia puede considerarse como una conducta sancionable por esta Comisión.

Según pone de manifiesto GESTORÍA DE LA TORRE, TESAU podría haber incurrido en un incumplimiento de la Resolución de esta Comisión de 28 de diciembre de 2000, sobre inclusión de datos de abonados en los servicios de información que presta Telefónica de España, S.A.U., al no figurar sus datos de abonado en la guía telefónica "Páginas Blancas".

Entre las funciones atribuidas a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en relación con las materias reguladas en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), el artículo 48.3 letra j) de dicha norma establece que corresponderá a esta Comisión "el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por esta Ley".

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

"a) A la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, cuando se trate de infracciones muy graves tipificadas en los párrafos q) a x) del artículo 53, infracciones graves tipificadas en el párrafo p) y, en el ámbito material de su actuación, en el párrafo



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

q) del artículo 54, e infracciones leves tipificadas en el párrafo d) del artículo 55, respecto de los requerimientos por ella formulados (...)

Por su parte, entre las infracciones tipificadas en el artículo 53 de la LGTel, cuya sanción corresponde, en su caso, al Consejo de la Comisión de Mercado de las Telecomunicaciones, la letra r) tipifica como infracción muy grave *“el incumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas, con excepción de las que lleve a cabo en el procedimiento arbitral previo sometimiento voluntario de las partes”*.

Por tanto, de acuerdo con todo lo anterior, se puede concluir que esta Comisión es competente para conocer sobre la denuncia presentada de 28 de diciembre de 2000, sobre inclusión de datos de abonados en los servicios de información que presta Telefónica de España, S.A.U., al no figurar sus datos de abonado en la guía telefónica “Páginas Blancas”.

No obstante lo anterior, en relación con la guía telefónica incluida en el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones, ha de recordarse que el control y seguimiento de las obligaciones de servicio público corresponde al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en virtud de los artículos 20.4 y 46.2 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), a cuyo tenor:

“El Ministerio de Ciencia y Tecnología –hoy Ministerio de Industria, Turismo y Comercio-, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos por esta ley, propondrá al Gobierno la política a seguir para facilitar el desarrollo y la evolución de las obligaciones de servicio público a las que hace referencia el título III y las desarrollará asumiendo la competencia de control y seguimiento de las obligaciones de servicio público que correspondan a los distintos operadores en la explotación de redes o la prestación de servicio de comunicaciones electrónicas (...)”.

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

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

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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el supuesto que nos ocupa, una vez examinados el escrito de denuncia, las alegaciones y documentos adjuntos, puede concluirse, a juicio de esta Comisión, lo siguiente:

La legislación nacional vigente relativa a los servicios de directorio, sean guías telefónicas o servicios de consulta sobre su contenido, se encuentra recogida en la LGTel, en el Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla el Título III de la LGTel¹ (en adelante, RSU), en la Orden de 21 de diciembre de 2001, por la que se regulan determinados aspectos del Servicio Universal de Telecomunicaciones y, finalmente, en la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación de los servicios de consulta sobre números de abonados.

La relevancia de los servicios de directorio, como servicios asociados a la telefonía pública, ha sido tal, que la legislación sectorial nacional y europea los ha configurado como servicios que han de prestarse en régimen de libre competencia y garantizarse en el marco del servicio universal.

De este modo, se posibilita que los citados servicios puedan ser prestados en régimen de libre competencia por cualquier entidad interesada y, asimismo se garantiza, en el marco del servicio universal, que todos los usuarios puedan disponer de un bien considerado esencial en las condiciones y términos previstos en la legislación vigente.

Así, por lo que se refiere al servicio universal, el artículo 22. b) de la LGTel, incluye entre los servicios comprendidos en el mismo, los servicios de directorio:

“b) Que se ponga a disposición de los abonados al servicio telefónico disponible al público una guía general de números de abonados, ya sea impresa o electrónica, o ambas, y se actualice, como mínimo, una vez al año. Asimismo, que se ponga a disposición de todos los usuarios finales de dicho servicio, incluidos los usuarios de teléfonos públicos de pago, al menos un servicio de información general sobre números de abonados. Todos los abonados al servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a figurar en la mencionada guía general, sin perjuicio, en todo caso, del respeto a las normas que regulen la protección de los datos personales y el derecho a la intimidad.”

¹ En vigor de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria primera, apartado quinto de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones: “Hasta que se apruebe el reglamento que sustituya al actualmente en vigor en lo relativo al servicio universal y a las demás obligaciones de servicio público, continuarán en vigor en lo que no se oponga a esta ley tanto lo previsto en el artículo 37.a) de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, como lo dispuesto en dicho reglamento.”



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por su parte, los artículos 12 y 14 del RSU reconocen el derecho de los abonados al servicio telefónico fijo disponible al público a disponer de *“una guía telefónica de carácter gratuito, unificada para cada ámbito territorial, que será, como mínimo, provincial”*. También, se reconoce el derecho a figurar en la guía y, en su caso, a solicitar la corrección o supresión de los datos que les correspondan.

Asimismo, dichas normas disponen que el operador designado² para la prestación del servicio universal pondrá a disposición de *“todos los abonados al servicio telefónico fijo disponible al público, incluidos los usuarios de teléfonos públicos de pago, y respecto de los números telefónicos de dicho servicio (esto es, del servicio telefónico fijo disponible al público), al menos un servicio de consulta telefónica actualizado. Este servicio se prestará a un precio asequible y sólo tendrá carácter gratuito cuando se haga uso de él desde un teléfono público de pago.”* En este mismo sentido se pronuncia el artículo 55 del RSU.

Tal y como prevé el artículo 14 del RSU, el Ministerio de Ciencia y Tecnología por vía reglamentaria determinará los criterios y condiciones para la elaboración y actualización de la guía telefónica *“de carácter gratuito y unificada para cada ámbito territorial”*, así como los datos que deberán figurar en ella y que deben estar disponibles a través del servicio de información nacional.

Por su parte, la Orden sobre el Servicio Universal, en su artículo primero prevé que *“La presente Orden tiene por objeto la regulación de determinados aspectos del servicio universal de telecomunicaciones, a los que se refieren los artículos (...) 14 y (...) del RSU, con la finalidad de concretar su aplicación práctica. Dichos aspectos se refieren a (...) d) los criterios para la elaboración, actualización y los datos que deberán figurar en las guías telefónicas incluidas en el ámbito del servicio universal”*. En efecto, dicha Orden regula los criterios de elaboración de las guías telefónicas (tipos de servicios de telecomunicaciones sobre cuyos abonados las entidades puedan informar, otras informaciones que la guía debe en todo caso facilitar, tipo de letra, impresión y encuadernación, división en tomos, configuración de su contenido, etc.), así como su actualización y la posibilidad de sustituir, previa petición por el abonado, la edición impresa por la guía en formato electrónico.

Por lo que se refiere a los datos que deben figurar en las guías telefónicas incluidas en el ámbito del servicio universal, cabe señalar que el apartado Décimo de la Orden del Servicio Universal establece que:

“2. En las guías telefónicas figurarán los datos de los abonados del servicio telefónico fijo disponible al público que tengan asignado algún número y no hayan manifestado su deseo de no aparecer en ellas, los datos de los abonados al servicio telefónico móvil

² En cuanto al operador designado para la prestación del servicio universal, la Disposición transitoria segunda de la LGTel establece que hasta que se apruebe el Reglamento que sustituya al actualmente en vigor en lo relativo al servicio universal y a las demás obligaciones de servicio público, *“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.”*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

que hayan solicitado a su proveedor del servicio su deseo de aparecer en ellas, (...), y los datos de los abonados que tengan asignados números de inteligencia de red que hayan solicitado al operador del cual dependen dichos números su deseo de figurar en ellas”

En virtud de todo lo expuesto, puede concluirse que TESAU, en su condición de operador obligado a prestar el servicio universal, está obligada a incluir en la guía telefónica elaborada en el ámbito del servicio universal los datos de todos los abonados al servicio telefónico fijo disponible al público, independientemente del operador que preste el servicio.

De hecho, así ha sido puesto de manifiesto por esta Comisión en la Resolución de 28 de diciembre de 2000, sobre inclusión de datos de abonados en los servicios de información que presta TESAU, cuyo incumplimiento denuncia GESTORÍA DE LA TORRE.

Pues bien, en el caso que nos ocupa GESTORÍA DE LA TORRE, junto a su escrito de reclamación, ha presentado dos fotocopias de la guía telefónica “Páginas Blancas” para el ámbito provincial de La Coruña correspondientes a los años 2002-2003 y 2004-2005, respectivamente, que ponen de manifiesto que a partir del año 2004, sus datos de abonado no figuran en la misma.

Ahora bien, frente a este hecho (admitido por TESAU en su escrito de alegaciones) la operadora manifiesta que, una vez advertida la situación de GESTORÍA DE LA TORRE, procedió a subsanar de forma inmediata el error detectado, mediante la inclusión de los datos de esta entidad en la Base de Datos relativas a los servicios de consulta telefónica de TESAU (11818), circunstancia ésta que ha sido comprobada por esta Comisión. Por lo que se refiere a la guía telefónica “Páginas Blancas”, los datos de GESTORÍA DE LA TORRE serán incorporados en la próxima guía general de números de abonados que edite TESAU.

En cuanto a la causa de la omisión de los datos de la entidad GESTORÍA DE LA TORRE en los servicios de directorio de TESAU, ésta se debió a un error en el proceso de validación en relación con la dirección de este abonado, lo que tuvo como consecuencia la no introducción de esos datos en la Base de Datos de TESAU; error que, en todo caso, ha quedado subsanado.

Por todo lo anterior, en relación con el presunto incumplimiento por parte de TESAU de la Resolución de esta Comisión de 28 de diciembre de 2000, por no figurar los números de abonado correspondientes a GESTORÍA DE LA TORRE en la guía telefónica “Páginas Blancas”, cabe concluir que, tras analizar la documentación remitida en el marco del procedimiento de referencia, no se han apreciado indicios que permitan concluir la existencia de dicho incumplimiento.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En consecuencia, no resulta justificada la iniciación, por parte de esta Comisión, de un procedimiento administrativo al respecto.

Ello, no obstante no puede dejar de apreciarse, como se ha puesto de manifiesto anteriormente, que TESAU, como operador dominante encargado de prestar el servicio universal, no ha incluido en sus servicios de directorio los datos de GESTORÍA DE LA TORRE, S.L. hasta la subsanación de esta circunstancia.

Por ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la LRJPAC, procede poner en conocimiento del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, la conducta desarrollada por TESAU, ya que dicho organismo es el competente para el control de las obligaciones existentes en materia de servicio universal, al amparo de lo dispuesto en el artículo 46.2 de la LGTel

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

RESUELVE

PRIMERO.- Proceder al archivo del expediente en relación con la denuncia presentada por GESTORÍA DE LA TORRE, S.L. contra TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.

SEGUNDO.- Remitir copia de las actuaciones practicadas en el período de información previa al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a los efectos de las funciones que ostenta con relación a las obligaciones de servicio universal.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento del 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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 dos del artículo 58 de la misma Ley.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

Carlos Bustelo García del Real

Alfonso Ramos de Molins Sáinz de Baranda