



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. LUIS BERMÚDEZ ODRIOZOLA, 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 36/99 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 21 de octubre de 1999, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la

RESOLUCIÓN

SOBRE LA RESOLUCION RELATIVA A LA SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENTADA POR RETEVISION, S.A. RESPECTO A LA INCLUSION DE DATOS DE SUS ABONADOS EN LAS GUIAS Y LOS SERVICIOS DE INFORMACION QUE PRESTA TELEFONICA DE ESPAÑA S.A.U.

I.- HECHOS

Primero.- Mediante escrito de fecha 4 de junio de 1999, la entidad RETEVISION S,A. (en adelante RETEVISION), se ha dirigido a esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante CMT), solicitando la intervención de ésta en los siguientes términos:

A. Que se le informe, si existe, acerca del procedimiento a seguir para la inclusión de los datos de sus clientes en las guías y los servicios de información telefónica (1003) que presta TELEFONICA, S.A., así como sobre los criterios a los que hace referencia el artículo 14 del Reglamento del Servicio



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Universal de Telecomunicaciones para la elaboración, actualización y especificación de datos a figurar en las guías telefónicas.

B. Que, en caso de no existir procedimientos predeterminados, se habiliten urgentemente o, en su caso, se inste la adopción de los mecanismos transitorios hasta su definición en el plazo de tiempo más breve posible, al objeto de evitar los problemas y perjuicios que se están generando a abonados del servicio telefónico en el acceso a la información correspondiente a clientes a quienes presta servicio un operador distinto del dominante.

C. En todo caso se solicita que los datos de los abonados cuya numeración ha sido asignada a RETEVISION en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, adjuntos al escrito de referencia, sean incorporados al servicio de información nacional (1003) que presta TELEFONICA S.A., así como a las guías telefónicas elaboradas por ésta entidad, en el marco del correspondiente proceso de actualización y con el mismo grado de relieve que se dé a los datos correspondientes a los abonados de la propia TELEFONICA, S.A.

Segundo.- Fundamenta su solicitud RETEVISION en las disposiciones que la legislación sectorial de aplicación contiene en materia de servicio universal, más concretamente en las disposiciones relativas a las guías telefónicas y al servicio de información nacional: derechos de abonados y usuarios y obligaciones del operador inicialmente dominante.

El solicitante hace referencia asimismo al papel que las guías telefónicas y el referido servicio de información juegan en un entorno liberalizado: constituyen para el abonado el más importante instrumento de acceso a los servicios de telecomunicaciones. La imposibilidad de acceder (en condiciones no discriminatorias) a dichas prestaciones vulneraría el derecho de los abonados de distintos operadores a comunicarse entre sí, con el consiguiente riesgo evidente de distorsión de la libre competencia en el mercado (se adjunta recorte de prensa a modo de ilustración).

Tercero.- El interesado insta la intervención de esta Comisión a los efectos ya señalados sobre la base de las competencias que han sido conferidas a la CMT por el artículo 1.2, letra d) y letra f) de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones.

Cuarto.- Esta Comisión, en tanto que garante de las condiciones de libre competencia en el mercado de las telecomunicaciones, así como en desarrollo de su función de control de las obligaciones de servicio público que se impongan a los titulares de redes públicas de telecomunicaciones y de



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

servicios de telecomunicaciones disponibles al público, dirigió a TSOSTE, S.A.¹ (hoy TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A.U., en adelante TELEFONICA) y a RETEVISION sendos escritos de fecha 15 de junio de 1999, con salida el siguiente día 16.

En ellos se comunicaba la iniciación del correspondiente procedimiento administrativo, dirigiendo asimismo a TELEFONICA un requerimiento de información sobre el estado de la prestación del servicio de guías telefónicas y del servicio de información a través de operadora (1003) en relación a los datos de aquellos abonados a los que otro operador de telecomunicaciones, con recursos propios de numeración, preste el servicio telefónico disponible al público en su modalidad de acceso directo.

Quinto.- En su contestación al requerimiento de información de fecha 28 de junio de 1999, TELEFONICA pone de manifiesto que conforme a la normativa referente al servicio universal es necesario:

- fijar los criterios para la elaboración y actualización de las guías y para determinar los datos que en ellas deben integrarse. Esta obligación de fijación compete al ministerio de Fomento, que deberá cumplimentarla a través de la correspondiente Orden Ministerial.
- suministrar gratuitamente a las entidades que manifiestan su deseo de elaborar guías los datos que se faciliten por los operadores que presten servicio telefónico disponible al público. Esta obligación es predicable de la CMT.

Asimismo, en tanto que obligada actual a la prestación del servicio de guías en su condición de operador inicialmente dominante, dice ser la primera interesada en que se proceda a la definición del marco jurídico, procedimental y obligacional que debe regir el cumplimiento de su obligación, debiendo tenerse en cuenta en dicha definición que el operador suministrador de los datos a la CMT ha de hacerse responsable del contenido y veracidad de los datos suministrados, y que deberá abonar a TELEFONICA el importe del coste de elaboración de las guías como requisito previo para que ésta le entregue las publicaciones editadas.

Igualmente, TELEFONICA pone de manifiesto que no obstante las carencias normativas y procedimentales, está abierta a cualquier solicitud de inclusión en las guías telefónicas, así como en el servicio de información nacional (1003, de

¹ TSOSTE, S.A. adquirió en su momento, de la matriz del Grupo Telefónica la titularidad de los derechos y obligaciones en materia de telefonía fija disponible al público, con lo cual adquirió asimismo la condición de operador inicialmente dominante a los efectos que aquí interesa.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

los datos de los abonados a quienes otro operador de telecomunicaciones, con recursos propios de numeración, presta el servicio telefónico disponible al público en su modalidad de acceso directo.

Asimismo, añade, las conversaciones iniciadas hace más de un año con RETEVISION a fin de incluir los datos de sus abonados en los servicios de referencia, fueron interrumpidas unilateralmente por esa compañía en junio de 1998.

Concluye el interesado manifestando que se estaban ultimando los procedimientos necesarios para incluir en las guías telefónicas y en su servicio 1003 los datos de los abonados a los que los operadores del grupo ONO prestan servicio telefónico fijo disponible al público en la modalidad de acceso directo.

Sexto.- Con fecha 2 de julio de 1999, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en relación con el artículo 37.5 del mismo texto legal, se puso de manifiesto a los interesados el procedimiento instruido para que pudiesen alegar y presentar los documentos y justificaciones pertinentes.

Séptimo.- El 16 de julio de 1999 se recibió escrito de TELEFONICA en el que dice considerar suficientes los argumentos expuestos en su escrito de 28 de junio, por lo que no presenta alegaciones adicionales.

Por su parte RETEVISION, presentó en fecha 20 de julio alegaciones por las que pone de manifiesto:

Primero: que en tanto que operador dominante, TELEFONICA está obligada por la Ley General de Telecomunicaciones y el Reglamento de Servicio Universal (especialmente por lo dispuesto en su artículos 12 y 14 y disposición transitoria tercera), a prestar el servicio de elaboración de una guía telefónica actualizada, impresa y unificada para ámbito territorial, y al mantenimiento de un servicio de información adicional sobre su contenido, en las condiciones fijadas en la normativa indicada.

En consecuencia, no procede negociación alguna entre los operadores interesados y el operador normativamente obligado a garantizar las referidas prestaciones, salvo en lo que sea estrictamente necesario para el intercambio de la información y a los efectos de asegurar el buen fin del servicio. Más aún, en lo referente a la actualización de las guías y servicios de información, tan sólo es necesario que los operadores con abonados de acceso directo suministren la información de estos al operador dominante.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Segundo: RETEVISION pone de manifiesto que a pesar de haber formulado la correspondiente solicitud a TELEFONICA en distintas ocasiones, sin que esa compañía hubiera dado satisfacción a las mismas.

Una vez iniciado el pertinente procedimiento administrativo, continúa RETEVISION, TELEFONICA modificó su posición, adoptando unilateralmente la decisión de incluir en su servicio de información 1003 (con carácter inmediato) y en las guías impresas (a medida que se produzca una nueva edición en cada provincia, salvo en el caso de Álava, puesto que las fechas de cierre de edición posibilitan una inclusión inmediata) los datos de ciertos abonados con numeración asignada a RETEVISION en el País Vasco: únicamente los de aquellos que considera “institucionales”, lo cual supone, a juicio del solicitante, una actuación unilateral discriminatoria.

Tercero: RETEVISION rebate las razones alegadas por TELEFONICA para justificar la no inclusión de los datos de abonados de sus competidores en su servicio de guías telefónicas y de información nacional (1003) :

- La obligación de suministro de datos impuesta a la CMT opera únicamente en relación a las entidades que deseen suministrar los servicios de continua referencia, no quienes estén obligados a prestarlos.
- Las recientes actuaciones de TELEFONICA evidencian que ni la ausencia de la Orden Ministerial de constante referencia, ni el hecho de que aún no se haya articulado el mecanismo en virtud del cual la CMT suministre datos de abonados a las entidades interesadas, impiden a la citada compañía el cumplimiento de sus obligaciones en materia de servicios de información y guías. Dichas actuaciones revelan que el procedimiento seguido, aunque discriminatorio y susceptible de mejoras en etapas posteriores, garantiza en un mínimo las citadas prestaciones.
- En ausencia de procedimiento general, y al margen del ya creado de hecho con los clientes radicados en el País Vasco, sigue manteniendo su validez como procedimiento bilateral subsidiario el recogido en la Resolución de la CMT de 12 de febrero de 1998.
- Los aspectos relativos a los costes de elaboración de las guías deben tratarse a la luz de lo dispuesto en la disposición transitoria primera del Reglamento de Servicio Universal, en lo relativo a la determinación del coste del servicio universal.
- Las cuestiones relativas a la necesaria responsabilidad del operador en materia de protección de datos, respecto a los datos personales de sus



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

abonados que suministre, han de ser tratados por los organismos con competencia en la materia, pero no con un operador determinado.

Cuarto: RETEVISION reitera la necesidad de una intervención de la CMT a los efectos ya señalados en su escrito inicial, solicitando asimismo que esta Comisión inste a la Administración competente el desarrollo normativo preciso.

II.- FUNDAMENTOS DE DERECHO

II.A. En cuanto a la habilitación competencial de esta Comisión.

Conforme a lo dispuesto por el artículo 1.dos.2, letra d) de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la CMT, en su condición de garante de las condiciones de competencia efectiva en el sector nacional de telecomunicaciones, es competente para proceder al control de las obligaciones de servicio público que se impongan a los operadores de redes públicas de telecomunicaciones y de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

Idéntica habilitación está contenida en el artículo 35.dos de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones (en adelante LGT), así como en el artículo 2 del Reglamento de Servicio Universal.

II.B. Pronunciamiento en materia de actualización de guías telefónicas y del servicio de información nacional : obligaciones del operador inicialmente dominante y derechos de los restantes operadores.

Primero.- El derecho de los abonados y usuarios (del servicio telefónico disponible al público) a disponer de una guía telefónica actualizada o a que sus datos figuren en la misma, está reconocido en los artículos 37.uno.b) de la LGT y 12.b) y 14 del Reglamento de Servicio Universal. Dicho reconocimiento cabe y debe hacerse extensivo al servicio de información nacional, dado que el mismo versa sobre el contenido de las guías telefónicas a tenor de lo dispuesto en los artículos precitados. A mayor abundamiento, los artículos 13 y 55 del texto reglamentario garantizan expresamente el derecho de los usuarios a acceder a un servicio de información nacional actualizado.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Segundo.- La normativa aplicable ubica el reconocimiento de los citados derechos en el marco del servicio universal de telecomunicaciones: constituyen parte integrante de su ámbito, a tenor de lo previsto por los mencionados artículos 37.uno y 12 de la LGT y del Reglamento, respectivamente.

Tercero.- A tenor de lo dispuesto por los artículos 37.uno.b) de la LGT y 12.b) y 14 del Reglamento de Servicio Universal, las guías telefónicas habrán de tener carácter unificado para cada ámbito territorial. Ello significa que deberán contener los datos de los abonados de la *totalidad* de operadores que presten servicio de telefonía disponible al público en el área geográfica de que se trate.

Cuarto.- El artículo 7.uno.c) del Reglamento garantiza la igualdad y no discriminación en el acceso y uso de las prestaciones que integran el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones.

Quinto.- El artículo 14 del Reglamento de Servicio Universal dispone que la actualización de referencia habrá de ser periódica. No concreta el modo en que esta actualización periódica habrá de ser llevada a cabo, remitiéndose a una futura Orden Ministerial que, entre otros extremos, fijará los criterios con arreglo a los cuales se deberá proceder a los efectos señalados. Ni hasta la fecha en que fue presentada la solicitud de intervención que inició el presente procedimiento, ni actualmente, la citada Orden forma parte de la normativa sectorial de aplicación.

Sexto.- Con arreglo al régimen transitorio configurado tanto por la LGT como por el Reglamento (disposición transitoria tercera, en ambos casos), TELEFONICA resulta ser hasta el 31 de diciembre del año 2005 operador inicialmente dominante a efectos de la prestación del servicio universal.

Séptimo.- La interpretación conjunta de las disposiciones hasta ahora señaladas permite concluir:

- Que las disposiciones relativas al servicio universal de telecomunicaciones garantizan a abonados y usuarios de servicios de telecomunicaciones una serie de derechos que posibilitan satisfacer lo que, en su momento y en un determinado contexto, se han considerado necesidades *esenciales* de comunicación. Es precisamente el carácter "*de mínimos*" que presentan las prestaciones configuradas como obligaciones de servicio universal lo que permite concluir que, en principio, el cumplimiento de las mismas es siempre preceptivo e incondicional, salvo que la solicitud formulada al operador obligado en materia de servicio universal carezca de la necesaria y suficiente razonabilidad.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Que la actualización de las guías telefónicas y de los servicios de información nacional garantizan no solo el derecho de abonados y usuarios a la información, sino que además, al permitir el acceso al número telefónico de los abonados de todos los operadores, posibilita la efectiva prestación del servicio telefónico disponible al público y la interoperabilidad de servicios, con el consiguiente valor añadido para el abonado/usuario en este último caso.
- Que, al hacer posible la efectiva prestación del servicio telefónico disponible al público y la interoperabilidad de servicios, la actualización de constante referencia presenta una significativa importancia en términos de acceso y posicionamiento de nuevos entrantes en el correspondiente mercado. En consecuencia, el incumplimiento o cumplimiento inadecuado de la obligación de actualización impuesta en el marco del servicio universal puede constituir una barrera de acceso contraria a la libre competencia. El impacto sobre la estructura competitiva del mercado será aún mayor si el comportamiento referido tiene lugar en las fases iniciales de liberalización del mercado.
- Que, desde la fecha de entrada en vigor del Reglamento de Servicio Universal y hasta finales del año 2005, TELEFONICA deberá garantizar la necesaria actualización de las guías telefónicas y del servicio de información nacional que ha de prestar en el marco del servicio universal.
- Que la actualización del contenido de guías y del servicio de información nacional habrá de tener por objeto no sólo los datos de los abonados del propio operador con obligaciones de servicio universal, sino también los datos correspondientes a los abonados de los restantes operadores.
- Que toda discriminación entre los abonados de dichos operadores o entre los abonados de estos y los del operador inicialmente dominante podría constituir un abuso de posición de dominio contrario al Derecho de la Competencia, así como una vulneración de las disposiciones sobre igualdad en el acceso y uso de las prestaciones que integran el servicio universal de telecomunicaciones.
- Que la inexistencia de la Orden Ministerial de constante referencia implica, única y exclusivamente, la ausencia de los criterios conforme a los cuales el operador inicialmente dominante debe cumplir con la obligación de servicio universal impuesta, a saber, la actualización de sus guías telefónicas y del servicio de información nacional que presta a sus abonados y a usuarios del mismo. De ningún modo supone la inexistencia de dicha obligación, que le sigue vinculando y mantiene toda su vigencia.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Que no cabe condicionar el cumplimiento de la obligación de constante referencia a la operatividad del procedimiento de suministro de datos de abonados que la normativa sectorial de aplicación impone a esta Comisión. Efectivamente, los cesionarios de esos datos serán todas aquellas entidades que “*deseen*” elaborar guías telefónicas o prestar el servicio de información nacional, entidades éstas que no necesariamente han de coincidir con los operadores de telecomunicaciones sujetos a obligaciones de servicio universal.
- Que, por motivos de habilitación competencial, no corresponde a esta Comisión determinar los criterios que en el futuro regularán la elaboración y actualización de las guías telefónicas, así como los datos a figurar en ellas. Los referidos criterios han de ser fijados en el marco de la correspondiente Orden Ministerial.
- Que en ausencia de dicha Orden, y dado que la Resolución adoptada por el Consejo de la CMT con fecha 12 de febrero de 1998² se enmarca en un contexto normativo anterior al vigente marco jurídico de liberalización, no existe en estos momentos un procedimiento a los efectos señalados.
- Que, en consecuencia, y a fin de garantizar en la medida de lo posible la suficiente seguridad jurídica, se estima razonable y oportuno un pronunciamiento de esta Comisión en cuanto a las obligaciones del operador inicialmente dominante y los derechos de los restantes operadores en la materia objeto de controversia: la actualización de los servicios de información (guías y servicio prestado a través del número corto 1003) que ha de prestar TELEFONICA en el marco del servicio universal de telecomunicaciones. Dicho pronunciamiento mantendría su vigencia hasta la fecha de entrada en vigor de la Orden Ministerial de constante referencia.

En razón de todo lo anteriormente expuesto, esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el ejercicio de las funciones reconocidas en el artículo 1.dos.2, letra d) de la Ley 12/1997 y artículo 35.dos de la Ley 11/1998 así como en el artículo 2 del Reglamento de Servicio Universal.

² Resolución en el expediente sobre procedimientos de intercambio de información entre TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A. y RETEVISION, S.A. para ofrecer a los usuarios el servicio de guías y de información telefónica en todo el territorio nacional.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

CONCLUYE

Primero.- Que, con el debido respeto a la legislación comunitaria y nacional sobre protección de datos personales, los operadores que presten el servicio telefónico fijo disponible al público, en su modalidad de acceso directo, podrán suministrar a TELEFONICA los datos de sus abonados, así como notificar toda posterior modificación de los mismos, a fin de que el operador inicialmente dominante proceda, necesariamente, a actualizar los servicios de información que debe proveer en el marco del servicio universal de telecomunicaciones (las hasta ahora denominadas “páginas blancas” y el servicio prestado a través del número corto 1003).

Segundo.- Que TELEFONICA, con idéntico respeto a la normativa vigente en materia de protección de datos, llevará a cabo la actualización referida en las mismas condiciones en las que actualiza los datos correspondientes a sus propios abonados, en el bien entendido de que dichas condiciones no discriminatorias deberán garantizar, en cualquier caso, el derecho de los abonados de todos los operadores y de los usuarios a disponer de unos servicios de información actualizados, tal y como reconoce la normativa aplicable.

Tercero.- Que la actualización, a la que se ha hecho mención, tendrá por objeto los datos de la totalidad de los abonados que, en la fecha de notificación de la correspondiente Resolución, hayan contratado con operadores distintos de TELEFONICA la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público, en su modalidad de acceso directo, así como los datos de quienes la contraten con posterioridad.

TELEFONICA no podrá llevar a cabo discriminación alguna entre los abonados de los citados operadores. Todo tratamiento diferenciado deberá estar justificado en términos objetivos.

Cuarto.- El soporte a través del cual se canalice el suministro de datos entre los interesados será el que libremente acuerden las partes, debiendo en todo caso garantizarse los derechos de los abonados reconocidos por la normativa sectorial de aplicación.

Quinto.- El procedimiento determinado por esta Comisión será de aplicación desde el día siguiente a la fecha de notificación de la Resolución correspondiente, manteniendo su vigencia hasta la fecha de entrada en vigor de la Orden Ministerial a la que se refiere el artículo 14 del Reglamento de Servicio Universal.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Sexto.- TELEFONICA deberá incorporar a sus servicios de información los datos de la totalidad de los abonados que hacen uso de la numeración asignada a RETEVISION en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, sin que exista tratamiento diferenciado injustificado entre dichos abonados. El operador inicialmente dominante procederá al cumplimiento de esta obligación en las condiciones señaladas en los párrafos precedentes.

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 1.ocho de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

José M^a Vázquez Quintana

Luis Bermúdez Odriozola