



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

D. JOSE GIMENEZ CERVANTES, 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 nº15/01 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 19 de abril de 2001, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba la:

**RESOLUCIÓN RELATIVA A LA SOLICITUD DE INTERVENCIÓN PRESENTADA POR DON DIEGO CARVAJAL ROJO Y LA INSPECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA EN LAS ISLAS BALEARES CONTRA TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. CON RELACIÓN A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUÍAS TELEFÓNICAS.**

### **ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** Mediante escrito de fecha 23 de febrero de 2001, tuvo entrada en esta Comisión solicitud presentada por Don Diego Carvajal Rojo, en relación con el supuesto incumplimiento de la obligación de prestar el servicio de guías telefónicas, por parte de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica).

En concreto, en dicho escrito, el solicitante pone de manifiesto que Telefónica ha distribuido en la Región de Murcia la guía telefónica "Páginas Blancas", en cuyo índice alfabético de localidades, se establece que el ámbito geográfico de la mencionada Comunidad Autónoma se ha dividido en dos guías



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

correspondientes a Murcia, excepto Cartagena y Mar Menor, por un lado, y a Cartagena y Mar Menor, por otro. No obstante, y según las noticias del solicitante, la guía correspondiente a Cartagena y Mar Menor no se ha distribuido junto con la primera a los abonados de Murcia.

A juicio de Don Diego Carvajal Rojo, el comportamiento de Telefónica respecto al ámbito territorial de las guías telefónicas, es contrario a lo dispuesto en el artículo 14 del Reglamento por el que se desarrolla el 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 las redes de telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio (en adelante, Reglamento del Servicio Universal).

Finaliza su escrito solicitando a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones que compruebe *“si Telefónica incumple la legislación vigente y, en ese caso, que se le exija a Telefónica que distribuya de inmediato y conjuntamente los dos volúmenes de la Guía de Murcia a todos los abonados”*.

**SEGUNDO.-** Con fecha 28 de febrero de 2001, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión, informe de la Inspección de Telecomunicaciones, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Ciencia y Tecnología en las Islas Baleares (en adelante, Inspección de Telecomunicaciones), en el que se pone de manifiesto que, a raíz de varias consultas atendidas en dicha Jefatura, se ha comprobado que la guía telefónica para las Islas Baleares, elaborada por Telefónica para el año 2001, presenta las siguientes anomalías:

- La guía repartida por Telefónica se ha distribuido en tres volúmenes correspondientes a Mallorca, Menorca e Ibiza-Formentera, entregándose a los abonados únicamente el volumen correspondiente a su isla. En el caso de que un abonado integrado en una guía precise la de otra isla, se le remite mediante el abono de una cantidad de dinero. En opinión de la Inspección de Telecomunicaciones, esta actuación contraviene lo establecido en el artículo 14 del Reglamento del Servicio Universal, ya que no se respeta el ámbito territorial mínimo que es el provincial.
- Por otro lado, establecimientos comerciales de una isla aparecen también en las guías de otras islas sin ninguna información al respecto, lo que puede inducir a confusión en el abonado.

La Inspección de Telecomunicaciones finaliza su informe señalando que para ambos supuestos se han realizado varias consultas telefónicas a Telefónica y a



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Telefónica Publicidad e Información, S.A.<sup>1</sup> como abonados particulares y como funcionarios de la Jefatura Provincial, obteniéndose, en todos los casos una respuesta similar, confirmando que se trata de una política de la empresa.

A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

#### **PRIMERO.- EL SERVICIO DE GUÍAS TELEFÓNICAS COMO UNA DE LAS GARANTÍAS DEL SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES.**

La Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones (en adelante, Ley General de Telecomunicaciones) transpone en su Título III las disposiciones europeas en materia de guías telefónicas<sup>2</sup>.

En particular, la sección 2ª del Capítulo I contiene la normativa relativa al servicio universal, cuyo acceso se garantiza a todos los ciudadanos. El artículo 37.1 b) incluye en el concepto de servicio universal:

*“b) que todos los abonados al servicio telefónico dispongan, gratuitamente, de una guía telefónica, actualizada e impresa y unificada para cada ámbito territorial. Todos los abonados tendrán derecho a figurar en las guías y a un servicio de información nacional sobre el contenido de la guía telefónica, sin perjuicio, en todo caso, del respeto a las normas que regulen la protección de los datos personales y el derecho a la intimidad.”*

<sup>1</sup> Telefónica Publicidad e Información, S.A. es filial del operador dominante, y desarrolla las tareas de edición, distribución y explotación comercial de la guía telefónica.

<sup>2</sup>

- Comunicación de la Comisión dirigida al Consejo y al Parlamento Europeo sobre el desarrollo futuro del mercado de guías telefónicas y otros servicios de información sobre telecomunicaciones en un entorno competitivo. Bruselas, 18 de septiembre de 1995, (Com (95) 431 final).
- Directiva de la Comisión de 13 de marzo de 1996 (96/19/CEE), por la que se modifica la Directiva 90/388/CE, relativa a la plena competencia en los mercados de telecomunicaciones.
- Directiva 98/10/CE, de 26 de febrero de 1998, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la aplicación de la oferta de red abierta (ONP) a la telefonía vocal y sobre el servicio universal de telecomunicaciones en un entorno competitivo.
- Directiva 97/66/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las telecomunicaciones.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En consecuencia, el legislador nacional garantiza entre el conjunto mínimo de prestaciones que deberá financiarse en el marco del servicio universal, la puesta a disposición gratuita a todos los abonados del servicio telefónico de una guía telefónica, que incluya a todos los abonados a dicho servicio, y que deberá ser impresa, actualizada y unificada para cada ámbito territorial, y un servicio nacional de información sobre el contenido de la misma.

El Título III de la Ley General de Telecomunicaciones, relativo a las obligaciones de servicio público, fue desarrollado por el Reglamento del Servicio Universal. El Capítulo II del Título II del citado texto reglamentario se encuentra íntegramente dedicado a la regulación del servicio universal. La sección 1ª contiene, en los artículos 11 a 17, la delimitación del servicio universal.

Entre estas disposiciones, el artículo 12 b) regula, de conformidad con el artículo 37.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, el derecho de los abonados al servicio telefónico fijo a disponer de *“una guía telefónica gratuita, actualizada e impresa y unificada para cada ámbito territorial”* y el derecho de los usuarios de este servicio, incluidos los del teléfono público de pago, a disponer, a un precio asequible, de un servicio de información nacional sobre el contenido de dicha guía, en los términos del artículo 14 del Reglamento del Servicio Universal.

Por su parte, el artículo 14 del Reglamento del Servicio Universal, bajo el epígrafe *“Guías telefónicas”*, prevé lo siguiente:

*“Los abonados al servicio telefónico fijo disponible al público tendrán derecho a disponer de una guía telefónica de carácter gratuito, unificada para cada ámbito territorial, que será, como mínimo, provincial. Asimismo tendrán derecho a figurar en la guía y, en su caso, a solicitar la corrección o supresión de los datos relativos a ellos. Estas guías deberán estar a disposición de todos los usuarios y ser actualizadas periódicamente. Mediante Orden del Ministro de Fomento –hoy Ministro de Ciencia y Tecnología– se fijarán los criterios para su elaboración, actualización y los datos que deberán figurar en ellas.*

*La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones deberá suministrar gratuitamente a las entidades que deseen elaborar guías telefónicas los datos que, de conformidad con lo establecido en la Orden reguladora de las licencias individuales y en la Orden a la que se refiere el artículo 67.1, le faciliten los operadores que presten el servicio de telefonía disponible al público. (...).”*

Esta disposición, entre otras cuestiones, reitera, nuevamente, 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”*** y el derecho de éstos *“a figurar en la guía y,*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*en su caso, a solicitar la corrección o supresión de los datos relativos a ellos”, aclarando que estas guías telefónicas deberán estar a disposición de todos los usuarios.*

Por otro lado, este artículo señala que los criterios para la elaboración de las guías y para su actualización, así como la determinación de los datos que deberán figurar en las mismas, serán desarrollados por Orden del Ministerio de Ciencia y Tecnología.

En conclusión, las guías telefónicas han de ser consideradas como un servicio integrante del servicio universal.

Conforme al artículo 38.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, para garantizar el servicio universal de telecomunicaciones en todo el territorio nacional, *“cualquier operador que tenga la consideración de dominante en una zona determinada, podrá ser designado para prestar, dentro de ella, cualesquiera de los servicios incluidos en el concepto de servicio universal”*. A estos efectos, ha de tenerse en cuenta que la Disposición transitoria tercera designa a Telefónica de España, S.A. como el operador inicialmente dominante a los efectos de la prestación del servicio universal hasta el año 2005.

### **SEGUNDO.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES PLANTEADAS POR DON DIEGO CARVAJAL ROJO Y LA INSPECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES EN LAS ISLAS BALEARES.**

Los escritos presentados por Don Diego Carvajal Rojo y por la Inspección de Telecomunicaciones en las Islas Baleares se fundamentan en un supuesto incumplimiento de la prestación del servicio de guías telefónicas, como parte integrante del servicio universal de telecomunicaciones.

En ambos casos, las guías telefónicas correspondientes a las provincias de Murcia y Baleares, respectivamente, han sido divididas por Telefónica en varios volúmenes, entregándose a los abonados únicamente el correspondiente a su lugar de residencia.

Asimismo, la Inspección de Telecomunicaciones hace referencia en su escrito a una supuesta vulneración del derecho de los abonados a disponer de un guía telefónica de carácter gratuito, puesto que las guías correspondientes a otras islas de la provincia, distintas a la del lugar de residencia de un abonado, son remitidas por Telefónica, previo pago de una cantidad de dinero.

De conformidad con la normativa vigente en materia de servicio universal, los abonados al servicio telefónico fijo disponible al público tienen derecho a disponer de una guía telefónica gratuita, actualizada e impresa y unificada para cada ámbito provincial, que será, como mínimo, provincial.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En atención a lo anterior, el análisis de los escritos de Don Diego Carvajal Rojo y de la Inspección de Telecomunicaciones se centrará en dos cuestiones: por un lado, en la obligación de Telefónica de poner a disposición de todos los abonados de Murcia y Baleares las guías telefónicas correspondientes a estas provincias; y, por otro, en el carácter gratuito de las guías.

A continuación se analizan los dos problemas, a fin de determinar su adecuación a la normativa expuesta sobre guías telefónicas:

### A) Ámbito territorial de las guías telefónicas.

En el contexto del servicio universal, que como se ha analizado ha de ser garantizado a todos los abonados, se incluye el derecho de todo abonado a disponer de una guía unificada para cada ámbito territorial, que será, como mínimo, provincial. (Artículo 37 de la Ley General de Telecomunicaciones y artículos 12 y 14 del Reglamento del Servicio Universal).

En el caso que nos ocupa, cabe manifestar que tanto la Región de Murcia como las Islas Baleares, son Comunidades Autónomas uniprovinciales, en las que el territorio de la provincia coincide con el de la Comunidad Autónoma.

De acuerdo con la normativa vigente en materia de guías telefónicas, la entidad Telefónica está obligada a poner a disposición de los abonados de la Región de Murcia y de las Islas Baleares una guía telefónica unificada para el ámbito territorial de cada una de las provincias que integran las mencionadas Comunidades Autónomas, esto es, Murcia y Baleares, respectivamente.

Por otro lado, y respecto a la división en varios volúmenes de las guías correspondientes a las provincias de Murcia y Baleares que ha llevado a cabo Telefónica, ha de señalarse lo siguiente:

Conforme a la legislación de telecomunicaciones en materia de guías telefónicas, la guía de abonados ha de respetar las exigencias derivadas del servicio universal.

Dicha legislación no contiene ninguna norma relativa a la forma en que se han de publicar las guías. Únicamente la Ley General de Telecomunicaciones y el Reglamento del Servicio Universal establecen que las guías telefónicas han de ser impresas y unificadas para cada ámbito territorial, que será, como mínimo, provincial, sin especificar que la publicación de las mismas deba hacerse en uno o varios volúmenes.

En todo caso, cumplidas las exigencias derivadas de la prestación del servicio universal, la determinación de cómo han de publicarse las guías telefónicas,





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

estos es, en uno o más volúmenes, afecta únicamente al aspecto editorial de dicho servicio, sujeto a la libertad contractual propia de este sector, pero respetando el principio de no discriminación.

Por ello, nada impide que Telefónica publique las guías correspondientes a Murcia y Baleares en varios volúmenes, si bien, en este caso, deberá suministrar las guías telefónicas completas a los abonados de estas provincias.

En conclusión, Telefónica está obligada a poner a disposición de los abonados de Murcia y Baleares, respectivamente, todos los volúmenes de las guías telefónicas de cada una de esas provincias.

### B) Carácter gratuito de las guías telefónicas.

La Ley General de Telecomunicaciones y el Reglamento del Servicio Universal establecen el derecho de todos los abonados al servicio telefónico fijo disponible al público a disponer, gratuitamente, de una guía telefónica.

Asimismo, la Disposición transitoria segunda del Reglamento del Servicio Universal establece que, hasta el 31 de diciembre de 2005, la entidad Telefónica, como operador inicialmente dominante, deberá elaborar las guías telefónicas con carácter transitorio. Dicha entidad habrá de suministrar las guías gratuitamente a sus abonados y, también, al resto de operadores que presten el servicio telefónico fijo disponible al público, previo pago por éstos del importe de su coste. A su vez, estos operadores que reciben las guías confeccionadas por Telefónica tendrán, igualmente, la obligación de entregarlas de manera gratuita a sus abonados.

En atención a los argumentos expuestos, Telefónica, como operador inicialmente dominante, está obligada a elaborar las guías telefónicas en forma impresa y unificadas para cada ámbito territorial, que será, como mínimo provincial, debiendo poner a disposición de sus abonados en Murcia y Baleares, respectivamente, todos los volúmenes de las guías telefónicas correspondientes a esas provincias, de forma gratuita.

## **TERCERO.- COMPETENCIA DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES.**

Conforme a lo establecido en el artículo 35.2 de la Ley General de Telecomunicaciones, el artículo 1.Dos.2.d) de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones y el artículo 2 del Reglamento del Servicio Universal, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones era el órgano competente para ejercer el control del cumplimiento por los operadores de las obligaciones de servicio público que se imponen a los titulares de redes



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

públicas de telecomunicaciones y de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

No obstante lo anterior, el artículo 66 la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social, ha modificado el apartado 2 del artículo 35 de la Ley General de Telecomunicaciones, bajo el título “Competencias relativas a las obligaciones de servicio público”, estableciendo que el control y el ejercicio de las facultades de la Administración relativas a las obligaciones de servicio público, corresponden al Ministerio de Ciencia y Tecnología.

En consecuencia, no siendo competente esta Comisión, y al amparo del artículo 20 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, procede la remisión de las actuaciones al Ministerio de Ciencia y Tecnología, en cuanto órgano de la Administración General del Estado competente en materia de control del cumplimiento de las obligaciones de servicio público.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

### RESUELVE

**PRIMERO.-** No iniciar intervención alguna a los efectos instados por Don Diego Carvajal Rojo y la Inspección de Telecomunicaciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Ciencia y Tecnología en las Islas Baleares, por falta de habilitación competencial de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en relación con la solicitud presentada.

**SEGUNDO.-** Remitir las presentes actuaciones a los servicios del Ministerio de Ciencia y Tecnología, al amparo del artículo 20 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, a los efectos de la adopción de las medidas oportunas en el ámbito de sus competencias.

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.





## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

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 del 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<sup>a</sup> Vázquez Quintana

José Giménez Cervantes