



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. JAIME ALMENAR BELENGUER, 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 33/05 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 22 de septiembre de 2005, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la

RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO EN MATERIA DE GUÍAS TELEFÓNICAS INTERPUESTO POR “BT ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SERVICIOS GLOBALES DE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.” FRENTE A “TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.” EN RELACIÓN CON LOS DATOS DE LOS ABONADOS AL SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO QUE DEBEN FIGURAR EN LA GUÍA TELEFÓNICA INCLUIDA EN EL ÁMBITO DEL SERVICIO UNIVERSAL (RO 2005/386).

HECHOS

Primero.- Escrito BT ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SERVICIOS GLOBALES DE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.

Con fecha 11 de marzo de 2005 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de la entidad BT España, Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A.U. (en adelante, BT) por el que presenta conflicto de guías telefónicas frente a la entidad TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TESAU).



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En su escrito BT manifiesta que *“con fecha 17 de marzo de 2004, BT formuló ante esa Comisión una consulta relativa a si TESAU estaba obligada a mantener de manera gratuita los datos de los abonados de las líneas RTC y RDSI en su servicio de páginas blancas y en el de información telefónica, en caso de que se produjera una cesión de los contratos de tales líneas a un tercero y estuvieran de acuerdo tanto el cedente como el cesionario en el mantenimiento de los datos”*.

De conformidad con el escrito de BT, el motivo de tal consulta era la *“negativa de Telefónica a dar curso a la solicitud formulada por BT en noviembre de 2003 para que Telefónica procediese a dicha inserción en sus servicios de información telefónica”*.

Mediante Resolución de 15 de julio de 2004, esta Comisión dio respuesta a dicha consulta concluyendo que *“Telefónica de España, S.A.U. no puede negarse a incluir y mantener de manera gratuita en la guía telefónica y en el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que forman parte del servicio universal, los datos que BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A.U. le indique como identificativos de la persona que utiliza los números telefónicos correspondientes a los contratos de abono de las líneas RTC y RDSI de la entidad BT, siempre que exista un consentimiento inequívoco de figurar en ellos de la persona titular de los datos a incluir”*.

BT señala en su escrito que, de conformidad con dicha Resolución, *“procedió a reiterar su deseo de incluir los datos de sus abonados en el sentido indicado claramente por la Resolución”* y que *“no obstante los reiterados requerimientos de BT, Telefónica se ha negado a dar el debido cumplimiento a la mencionada resolución, aduciendo el carácter no vinculante de la consulta y su deseo de un nuevo pronunciamiento de la Comisión sobre sus obligaciones al respecto mediante el planteamiento del correspondiente conflicto”*.

Segundo.- Apertura del procedimiento.

Mediante escritos del Secretario de esta Comisión de 6 de abril de 2005, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 42.4 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC), se comunicó a los interesados, BT y TESAU, que había quedado iniciado expediente administrativo para la resolución del conflicto planteado por la primera de estas entidades.

Tercero.- Escrito de alegaciones de TESAU.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Con fecha 27 de abril de 2005 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de TESAU por el que realiza alegaciones en relación con los hechos expuestos por BT. Dichas alegaciones son, básicamente, las siguientes:

- Que el artículo 67 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio *“posibilita la publicación de otros datos de los abonados siempre que estos hayan dado su consentimiento inequívoco, pero sin obligación por parte del operador encargado de elaborar las Guías”*.
- Que, el derecho a figurar en la guía telefónica incluida en el servicio universal *“recae única y exclusivamente en el abonado o titular de las líneas telefónicas”*, y que, de conformidad con el Anexo de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, abonado es *“cualquier persona física o jurídica que haya celebrado un contrato con un proveedor de servicio de comunicaciones electrónicas disponibles para el público para la prestación de dichos servicios”*. En consecuencia, *“sólo es el titular del contrato de abono quien tiene derecho a que sus datos figuren en la guía”*.
- Que la Orden de 21 de diciembre de 2001 por la que se regulan determinados aspectos del servicio universal de telecomunicaciones, *“además de reiterar que en las guías telefónicas figurarán los datos de los abonados al servicio telefónico disponible al público que tengan asignado algún número, se recoge como apartado independiente que “cuando se trata del servicio telefónico fijo y el titular sea persona física, podrá solicitar que asociado a un mismo número figure el nombre de otra persona mayor de edad con la que conviva” y que en el presente caso “la solicitud se ha realizado por BT, que no es persona física”*.
- Que la Disposición Adicional Primera de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, establece *“los datos que deben figurar en las guías telefónicas incluidas en el ámbito del servicio universal [...] y ello sin perjuicio de que figuren otros datos como los previstos en el punto 3 del apartado Tercero de la Orden”, y que “lo anterior ha de entenderse como una posibilidad y a voluntad o interés del operador, en línea con lo establecido por el artículo 67 del Reglamento del servicio universal en vigor a la fecha de este escrito”*.
- Que *“por un lado BT no es persona física por lo que, de conformidad con lo dispuesto en la Orden de 21 de diciembre de 2001 [...] no puede solicitar que figuren asociados a un mismo número datos de un tercero” y que “por otro lado, no puede solicitar que los datos de otros usuarios figuren en las guías con carácter gratuito, pues es una posibilidad que la normativa reconoce fuera del ámbito del servicio universal al no ser el usuario persona física, por lo que deberá estar sujeta a un precio”*.

TESAU concluye señalando que, en el ámbito del servicio universal, los datos recogidos en la Disposición Adicional Primera de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, *“son los únicos datos OBLIGATORIOS que pueden figurar en la guía telefónica y en el servicio de consulta” y que “es por ello que no se comprende por*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

qué mi representada debe asumir gratuitamente lo que es un beneficio económico para BT, puesto que el hecho se produce o deriva de un previo acuerdo económico-comercial entre BT y el presunto usuario de la línea y que sería discriminatorio que lo regulado no sea gratuito, y que lo que no aparece regulado sí lo sea”.

Por todo lo anterior, TESAU solicita que “se proceda al archivo del conflicto de guías telefónicas presentado por BT”.

Cuarto.- Apertura del trámite de audiencia

De conformidad con lo previsto en el artículo 84 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC), mediante escritos de 29 de julio de 2005 se da traslado a BT y TESAU de una copia del informe preliminar elaborado por los Servicios de esta Comisión y se les otorga un plazo de diez días para que, si a su derecho interesaba, realizaran las alegaciones y presentaran los documentos y justificaciones que estimasen pertinentes, y, si lo consideraban oportuno, tomaran vista del procedimiento, obteniendo copias de los documentos contenidos en ellos.

Con fecha 8 de agosto de 2005 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de BT por el que solicita ampliación del plazo de alegaciones inicialmente otorgado. Dicha ampliación fue concedida mediante escrito del Secretario de esta Comisión de 9 de agosto de 2005.

Quinto.- Escrito de alegaciones de TESAU.

Con fecha 17 de agosto de 2005 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de TESAU en ejercicio del trámite de audiencia.

En su escrito, TESAU realiza una serie de alegaciones en relación con el informe preliminar remitido, que, básicamente, son las siguientes:

- Que “tanto el artículo 30 como el artículo 60 se refieren al termino “abonado” al establecer los datos que pueden y deben publicarse en las guías, por lo que entendemos que en ningún caso existe obligación de incluir datos de terceros, en esencia de personas distintas al abonado al servicio de telecomunicaciones, a tenor de la nueva normativa”.
- Que “tanto la Ley General de Telecomunicaciones como la Orden CTE/711/2002 así como la anterior Orden de 21 de noviembre de 2001 sobre servicio universal se refieren siempre al término “abonado” cuando establecen las obligaciones del operador respecto de la guía universal así como cuando se refiere a los datos a incluir en la misma”.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Que *“el hecho de que BT haya cedido el contrato de abono suscrito con mi representada a un tercero no puede significar que cede el derecho a figurar en las guías y menos que suponga obligación para mi representada incluir datos de terceros en dicha guía dentro del ámbito de las obligaciones del servicio universal”*.

Sexto.- Acceso de BT al expediente.

En fecha 22 de agosto de 2005, de conformidad con lo previsto en el artículo 35 a) de la LRJPAC, BT toma vista y recibe fotocopia de la documentación obrante en el expediente de referencia.

Séptimo.- Alegaciones de BT.

Con fecha 23 de agosto de 2005 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de BT en ejercicio del trámite de audiencia.

En su escrito, BT realiza una serie de alegaciones en relación con el informe preliminar remitido, que, básicamente, son las siguientes:

- Que, en relación con la alegación de TESAU de que la normativa contempla el derecho del abonado a figurar pero no el del usuario, *“que cuando la normativa se refiere al abonado lo que establece es que es a él al que le corresponde el derecho a figurar y a decidir quien y que datos figuran, pero no, cosa bien distinta, que sus datos sean los únicos que puedan figurar. Esto es, la normativa dice que el abonado, como titular del contrato, es al que le corresponde el derecho de figurar y de indicar quien figure en estos servicios pues es él que el que paga por la línea, pero en ningún caso limita la posibilidad de que figuren otros en los servicios”*.
- Que, la alegación de TESAU de que *“sí bien la normativa prevé la posibilidad incluir otros datos distintos de los obligatorios, tal inclusión no puede entenderse dentro del servicio universal y por tanto no ha de ser gratuita [...] carece de fundamento alguno, pues los datos que BT solicita que figuren en los servicios de guías y de información telefónica no son adicionales a los obligatorios sino que son únicamente los obligatorios. En efecto, en caso de una cesión de líneas lo que BT defiende es que se mantengan los mismos datos que ya figuraban anteriormente a la cesión no que se incluyan otros adicionales. Por tanto, si los datos que figuraban eran los obligatorios y ahora todo lo que se hace es mantenerlos, es inexplicable que ahora pasen a ser datos adicionales que dan derecho a retribución”*.
- Que *“lo que no ha demostrado TESAU en momento alguno es qué perjuicio se le puede irrogar por el mero hecho de mantener las cosas como estaban ante una cesión de contrato, cuando lo contrario, incluir al nuevo titular cuando el usuario siga siendo el mismo plantea, además de un coste para TESAU que ha de cambiar los datos, innumerables problemas al usuario de la línea”*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- En relación con el carácter no vinculante de las Resoluciones por las que se contesta las consultas planteadas ante esta Comisión, que *“las resoluciones de la CMT por las cuales contesta a las consultas de los operadores, contienen la interpretación que realiza la CMT de la normativa aplicable a los mismos y por tanto reflejan los mismos criterios que los que aplica en caso de un conflicto, razón por la cual ha de necesariamente derivarse su naturaleza vinculante. El hecho de que la resolución que resuelve una consulta se dicte sin la audiencia de los posibles interesados no puede hacer que la misma pierda su eficacia pues la consulta responde a una interpretación de una norma de carácter general y no a la solución de una situación particular de un operador [...] Por tanto, en el caso que nos ocupa es necesario que la CMT establezca la vinculación a TESAU de su resolución de 15 de julio de 2004, de manera que TESAU no pueda beneficiarse de las prácticas dilatorias que ha aplicado (forzando a BT a interponer un conflicto) al no aplicar el criterio de la CMT”*.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- Habilitación competencial

El artículo 48.2 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) determina el objeto funcional de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Según este artículo *“la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos”*.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 48.3 m) de la LGTel, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ejercerá, entre otras, las siguientes funciones: *“la resolución vinculante de los conflictos que se susciten entre los operadores en materia de acceso e interconexión de redes, en los términos que se establecen en el título II de esta ley, así como en materias relacionadas con las guías telefónicas, la financiación del servicio universal y el uso compartido de infraestructuras”*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

De conformidad con dicho precepto esta Comisión resulta competente para la resolución de los conflictos de guías telefónicas que surjan entre los operadores.

Segundo.- Objeto del procedimiento y normativa aplicable.

El presente procedimiento tiene por objeto la solución del conflicto planteado entre BT y TESAU sobre los datos de los abonados al servicio telefónico disponible al público que deben figurar en la guía telefónica incluida en el ámbito del servicio universal.

En concreto, BT solicita que TESAU mantenga de manera gratuita los datos de los usuarios de las líneas RTC y RDSI en su servicio de guía telefónica y de consulta telefónica incluidos en el ámbito del servicio universal en aquellos casos en que se produzca una cesión de los contratos de tales líneas a un tercero, que pasaría a subrogarse en los derechos y obligaciones de los mismos, y tanto el cedente como el cesionario estuvieran de acuerdo en el mantenimiento de los datos.

La normativa 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 424/2005, de 15 de abril, por el que se prueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios (en adelante, RSU) y en la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (en adelante, OM de Servicios de Consulta)¹.

Tercero.- Espíritu finalista de la normativa reguladora de las guías telefónicas.

Como ya indicó esta Comisión en la Resolución de 13 de febrero de 2003 *“la finalidad de las guías telefónicas es la de permitir al usuario del servicio telefónico disponible al público la identificación de los números de abonado a los que deben dirigir sus comunicaciones, aspecto que ha cobrado especial relevancia dado el crecimiento que han experimentado los servicios de telecomunicaciones a partir de la liberalización de dicho mercado”*.

¹ Esta norma sigue vigente de conformidad con la Disposición Transitoria Tercera del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asimismo, en la Resolución de 15 de julio de 2004 por la que se resuelve la consulta planteada por BT relativa a los datos que deben figurar en la guía telefónica y en el servicio de consulta telefónica incluida en el servicio universal, se indicó que *“la verdadera finalidad de estos servicios es permitir al usuario llamante, la localización de un número telefónico al que debe llamar cuando necesite comunicarse con una persona determinada, y ello con independencia de que la persona a comunicar sea el propio abonado u otro usuario final llamado. Esto es, estos servicios van dirigidos al usuario llamante y no al llamado. Es el usuario llamante el que tiene la necesidad de identificar un número de abonado al que dirigir la llamada a una persona concreta”*. Esto es, la finalidad de la guía no es identificar la persona que ha suscrito el contrato de abono sino a la persona que utiliza regularmente la línea telefónica.

La OM de Servicios de Consulta establece en su Exposición de Motivos que *“las guías telefónicas y los servicios especializados en el suministro de información telefónica sobre números de abonado, o servicios de directorio [...] adquieren una particular relevancia en un marco de competencia plena, ya que contribuyen a que se puedan establecer eficazmente las comunicaciones”*. La contribución de las guías telefónicas a la eficacia de las comunicaciones reside en la inclusión de los datos que el abonado estime oportuno, bien sus propios datos o bien los datos de otro usuario, de tal forma que se permita la efectiva localización del usuario real del servicio telefónico.

En definitiva, todas las previsiones normativas están dirigidas a hacer posible y a asegurar que la información que se contiene en las guías telefónicas sea la necesaria para identificar los números de abonados mediante los que se pueden establecer comunicaciones telefónicas con las personas que el usuario de la guía telefónica o del servicio de consulta quiera localizar.

Cuarto.- Sobre los datos que pueden figurar en la guía telefónica incluida en el ámbito del servicio universal y sobre a quien corresponde su determinación.

Como ha señalado la Comisión en numerosas ocasiones, las guías telefónicas desempeñan un papel fundamental en la utilización de los servicios de telecomunicaciones en un entorno competitivo, puesto que constituyen la vía de acceso más importante a tales servicios, especialmente si se tiene en cuenta el creciente aumento de servicios y operadores que ha tenido lugar tras la liberalización de las telecomunicaciones.

La importancia de estos servicios esta recogida en el Considerando 11 de la Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

redes y los servicios de comunicaciones electrónicas: *“Las guías telefónicas y los servicios de información sobre números de abonados constituyen herramientas esenciales para el acceso a los servicios telefónicos disponibles al público y forman parte de la obligación del servicio universal. Los usuarios y los consumidores que desean que las guías y el servicio de información sobre números de abonado cubran a todos los abonados al teléfono inscritos en una lista y sus números (incluidos los números de teléfonos fijos y móviles) y que esta información se presente de manera no preferencial”*.

En definitiva, la relevancia de las guías y de los servicios de consulta telefónica, ha sido tal que la legislación sectorial nacional y europea ha configurado dichos servicios como elementos del servicio universal, aunque siempre compatibilizando dicha previsión con el correlativo derecho de otros operadores a prestar en competencia los servicios de directorio.

Los datos de los abonados que deben figurar al menos tanto en las guías telefónicas como en el servicio de consulta telefónica aparecen recogidos tanto en el RSU como en la OM de Servicios de Consulta, y son los siguientes:

- a) Nombre y apellidos, o razón social;
- b) Número(s) de abonado(s);
- c) Dirección postal del domicilio;
- d) Terminal específico que deseen declarar, en su caso;
- e) Nombre del operador que facilite el acceso a la red².

Asimismo, la normativa prevé la inclusión en las guías telefónicas y en el servicio de consulta telefónica, de otros datos distintos a los expresamente señalados, como por ejemplo otros datos personales de los abonados, datos relativos usuarios adicionales, etc.

Tanto la LGTel, como el RSU y la OM de Servicio de Consulta establecen la obligación de respetar las normas reguladoras de la protección de los datos personales en la prestación del servicio de guías telefónicas y del servicio de consulta telefónica. La normativa de protección de datos reconoce que los abonados podrán en todo caso ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, siendo, por tanto, el abonado quien decide los datos que quiere que aparezcan en la guía telefónica y no el editor de la misma.

En efecto, la decisión sobre la inclusión o no de datos o sobre qué datos se incluyan en las guías telefónicas corresponde al abonado como titular de los mismos, quien en cualquier momento podrá ejercer los derechos que le confiere la normativa de protección de datos y sectorial de telecomunicaciones

² El nombre del operador que facilite el acceso a la red es un nuevo dato que debe figurar en las guías telefónicas y en el servicio de consulta telefónica introducido por el nuevo RSU.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

sobre todos ellos, y no al operador del servicio telefónico o al editor de la guía telefónica.

Quinto.- Sobre el conflicto planteado.

En el presente caso, una vez producida la cesión del contrato, el abonado sigue siendo BT, pero, por otro lado, el usuario real de la línea telefónica identificada por el número es el cedente del contrato.

El artículo 30.4 del RSU al referirse a los datos que deben aparecer al menos en las guías telefónicas únicamente utiliza la figura de abonado para referirse a la persona a la que le corresponde decidir qué datos figurarán en la guía, pero esto no implica necesariamente que sus datos sean los únicos que puedan aparecer. Así, dicho artículo señala como dato a incluir el “*nombre y apellidos, o razón social*” sin indicar que tenga que ser los del abonado, mientras que, por el contrario, al referirse al número de teléfono especifica “*número o números de abonado*”, puesto que todos los números que identifican un punto de terminación de red telefónica se tiene que asociar a un contrato de abono.

Esto es así porque, como ya manifestó esta Comisión en sus Resoluciones de 21 de septiembre de 2000 y 15 de julio de 2004, la finalidad de los servicios de directorio es hacer posible y asegurar que la información que se contiene en las guías telefónicas sea la necesaria para identificar los números de abonado mediante los que se puedan establecer comunicaciones telefónicas con las personas que el usuario de la guía telefónica o del servicio de consulta quiera localizar, ya sea el titular del contrato de abono ya sea un usuario del servicio, personas que pueden coincidir o no.

En la Resolución de 13 de febrero de 2003, esta Comisión señaló que “*si todas las líneas telefónicas fueran identificadas exclusivamente en la persona jurídica del Ayuntamiento, el usuario que quisiera contactar con uno de los servicios de esa Administración Pública no encontraría utilidad en el servicio de guía telefónica, en la medida en que la comunicación que realizase necesariamente le supondría tener que realizar una nueva llamada al número de teléfono que se le indicase o esperar un desvío de su llamada a otro número*”. En definitiva, la finalidad de las guías telefónicas está dirigida a ofrecer la información oportuna al usuario de las mismas, por lo que deberán contener los datos relativos al usuario real del servicio telefónico, independientemente de si es o no el titular del contrato de abono.

La inclusión por parte de TESAÚ en la guía telefónica de los datos de BT como titular del contrato de abono, y no los datos que éste le indica como identificativos del usuario real del servicio telefónico, únicamente genera confusión en el usuario de la guía telefónica, que no podrá llevar a cabo la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

comunicación que pretende realizar, y convierte las guías telefónicas en una herramienta ineficaz.

Tanto la LGTel, como el RSU y la OM de Servicios de Consulta no sólo reconocen expresamente los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, sino que van más allá, pues el artículo 67.4 del RSU reconoce que el ejercicio de estos derechos será gratuito para los abonados. Así, este artículo establece que “[los abonados] *podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos previstos en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal. El ejercicio de los derechos a los se refiere este apartado no deberá implicar ingreso alguno para el sujeto obligado*”.

Por todo lo anterior, es el abonado, en el presente caso, BT, el que, como titular del contrato de abono, decide cuales son los datos que se incluyen en la guía telefónica. En el caso de que esos datos se refieran a una persona física o jurídica distinta del titular del contrato de abono será necesario el consentimiento expreso de aquélla, por lo que una vez obtenido, TESAU deberá proceder con carácter gratuito a la inclusión de esos datos tanto en el servicio guía telefónica como en el servicio de consulta telefónica incluidos en el servicio universal, de conformidad con lo establecido en el artículo 67.4 del RSU.

Sexto.- Contestación a las alegaciones de los interesados.

- Sobre el derecho a figurar en la guía telefónica en el ámbito del servicio universal.

En su escrito de alegaciones, TESAU mantiene que el derecho a figurar en la guía telefónica incluida en el servicio universal “*recae única y exclusivamente en el abonado o titular de las líneas telefónicas*” que, de conformidad con el Anexo II de la LGTel, es “*cualquier persona física o jurídica que haya celebrado un contrato con un proveedor de servicio de comunicaciones electrónicas disponibles para el público para la prestación de dichos servicios*”, y que, en consecuencia, “*en ningún caso existe la obligación de incluir datos de terceros, en esencia de personas distintas al abonado al servicio de telecomunicaciones, a tenor de la normativa*”. Asimismo, señala TESAU que “*tanto la Ley General de Telecomunicaciones como la Orden CTE/711/2002 así como la anterior Orden de 21 de diciembre de 2001 por la que se regulan determinados aspectos del servicio universal de telecomunicaciones se refieren al termino “abonado” cuando establecen las obligaciones del operador respecto de la guía universal así como cuando se refiere a los datos a incluir en la misma*”.

De esta manera, TESAU se limita a realizar una interpretación literal de la norma sin atender a los criterios de interpretación normativa establecidos en el



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

artículo 3 del Código Civil, según el cual, *“las normas se interpretarán según el sentido propio de sus palabras, en relación con el contexto, los antecedentes históricos y legislativos, y la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquéllas”*. En relación con este artículo, el Tribunal Supremo ha señalado en numerosas ocasiones que *“las normas jurídicas no deben ser interpretadas de manera que conduzcan a soluciones que no se adaptan al contenido y filosofía que inspira el cuerpo legal en el que están insertas o las mismas lleguen a ser absurdas e inoperantes”* (por todas, la Sentencia del Tribunal Supremo de 21 de noviembre de 1994).

La interpretación que realiza TESAU implica que, en relación con las líneas RTC y RDSI que han sido objeto de cesión, figuren en la guía telefónica los datos de BT como titular del contrato de abono, y no los del usuario real del servicio telefónico, distorsionando así la finalidad de las guías telefónicas.

A este respecto cabe reiterar lo señalado en el Fundamento Quinto de esta Resolución sobre los datos que, de conformidad con artículo 30.4 del RSU y con la OM de Servicios de Consulta en su apartado tercero y noveno deben aparecer como mínimo en los servicios de directorio. Estos artículos utilizan la figura del abonado como la persona a la que le corresponde decidir los datos que van a figurar en la guía telefónica pero sin implicar que sus datos sean los únicos que deban aparecer.

- Sobre el carácter gratuito de la inclusión de los datos que deben figurar al menos en la guía telefónica incluida en el ámbito del servicio universal.

TESAU alega que los datos únicos obligatorios que pueden figurar en la guía telefónica son los datos relativos al abonado y que no comprende por qué *“debe asumir gratuitamente lo que es un beneficio económico para BT, puesto que el hecho se produce o deriva de un previo acuerdo económico comercial entre BT y el presunto usuario de la línea y que sería discriminatorio que lo regulado no sea gratuito, y que lo que no aparece regulado sí lo sea”*.

A este respecto cabe indicar que el hecho de que BT obtenga un beneficio económico derivado de la cesión de las líneas RTC y RDSI, no implica que TESAU deba obtener beneficio por la inclusión de los datos que, dentro de los mínimos que deben aparecer en la guía telefónica incluida en el ámbito del servicio universal, BT le indique como identificativos de la persona que utiliza los números correspondientes a los contratos de abono, toda vez que, como se ha señalado a lo largo de la presente resolución, corresponde a TESAU la inclusión y mantenimiento gratuito de los datos mínimos en cumplimiento de su obligación de prestar el Servicio Universal.

- Sobre el carácter no vinculante de las resoluciones de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones por las que resuelve consultas



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

formuladas por operadores de redes y servicios de telecomunicación y las asociaciones de consumidores y usuarios de estos servicios.

La habilitación competencial de esta Comisión para resolver consultas se encuentra recogida en el artículo 29.2 a) del Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Esta competencia responde a la función de asesoramiento a los operadores de redes y servicios de telecomunicaciones y asociaciones de consumidores y usuarios en materias relacionadas con las comunicaciones electrónicas. En el ejercicio de dicha función de asesoramiento, esta Comisión no puede imponer derechos ni obligaciones, sino únicamente orientar a los sujetos que intervienen en el mercado de comunicaciones electrónicas en el desarrollo de su actividad.

A pesar de su carácter puramente informativo, las resoluciones por las que se contestan las consultas planteadas manifiestan la postura de esta Comisión ante una situación concreta por lo que los operadores de comunicaciones electrónicas deberían ajustar su actividad a los criterios establecidos en ellas. No obstante lo anterior, dichas consultas no prejuzgan la actividad posterior de esta Comisión en el ejercicio de las demás funciones que tiene atribuidas.

En el presente caso, con fecha 17 de marzo de 2004 BT planteó ante esta Comisión una consulta sobre la obligación de TESAU de incluir y mantener de manera gratuita en la guía telefónica y en el servicio de consulta telefónica que forma parte del servicio universal los datos que BT le indique como identificativos de la persona que utiliza los números telefónicos correspondientes a los contratos de abono de las líneas RTC y RDSI. A pesar de que esta Comisión resolvió en esa consulta que TESAU no podía negarse a incluir dichos datos de manera gratuita, esta Comisión no puede compeler a TESAU a que cumpla con lo dispuesto en esa Resolución a no ser que se interponga el conflicto correspondiente, como así ha hecho con fecha 11 de marzo de 2005, y que ha dado origen al presente procedimiento.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

RESUELVE



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ÚNICO.- Telefónica de España, S.A.U. deberá incluir y mantener de manera gratuita en la guía telefónica y en el servicio de consulta telefónica que forman parte del servicio universal, los datos que, dentro de los mínimos establecidos por la normativa, BT le indique como identificativos de la persona que utiliza los números telefónicos correspondientes a los contratos de abono de las líneas RTC y RDSI de la entidad BT, siempre que exista un consentimiento previo y expreso de figurar en ellos de la persona física o jurídica titular de los datos a incluir. El citado consentimiento puede ser acreditado por BT a través de cualquier medio de prueba admitido en derecho.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la Resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.17 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

EL SECRETARIO,

Vº Bº
LA VICEPRESIDENTA

Jaime Almenar Belenguer

Elisa Robles Fraga