



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. JAIME VELÁZQUEZ VIOQUE, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA:

Que en la sesión nº 33/03 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 18 de septiembre de 2003 se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual, en relación con el expediente **MTZ 2003/570** se aprueba la siguiente

CONTESTACIÓN A LA CONSULTA FORMULADA POR LAS ENTIDADES PRESTATARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE URGENCIA 112 SOBRE EL IMPORTE DE LA CONTRAPRESTACIÓN ECONÓMICA A LA QUE TIENEN DERECHO LOS OPERADORES POR RAZÓN DEL SUMINISTRO DE DATOS DE LOCALIZACIÓN DE LLAMADAS DE MÓVIL A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE URGENCIA 112.

I. ANTECEDENTES.

Primero.- Las entidades prestatarias del servicio de llamadas de urgencia al número 112 de las Comunidades de Madrid, Castilla La Mancha, Aragón, Murcia, Navarra, Castilla y León, Asturias, Cantabria, Valencia, Galicia, La Rioja, Canarias, Andalucía, País Vasco, Islas Baleares y Cataluña formularon, ante esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, consulta, en marzo y abril de 2003, sobre cuál es el importe de la contraprestación económica a la que tienen derecho los operadores móviles por razón del suministro de datos de localización de llamadas de móvil a los servicios de Atención de Llamadas de Urgencia 112, y cuáles son los conceptos asociados a dicho importe. Esta Comisión procedió a la apertura de procedimiento con



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

número de expediente MTZ 2003/570 con objeto de dar contestación a la consulta formulada.

En la consulta presentada por el Organismo Autónomo Madrid 112, se indicaba que los operadores de telefonía móvil habían desarrollado una solución normalizada para el suministro de datos de localización "on line" de la zona geográfica desde la que se origina la llamada al número 112. Esta solución se materializó en un proyecto piloto de localización de llamadas de móviles en el Centro 112 de Madrid en el ámbito geográfico de esta Comunidad Autónoma. A la vista de los resultados satisfactorios, Madrid 112 decidió implantarlo en su Centro de Atención de Llamadas de Urgencia, encontrándose operativo desde finales de septiembre de 2002.

Segundo.- Al entenderse necesario para la resolución de la consulta, se requirió por esta Comisión a este Organismo Autónomo para que comunicara la descripción detallada del servicio de localización de llamadas de terminales móviles en el centro de atención 112, desarrollado por el proyecto piloto que finalmente fue implantado en su Centro de Atención de Llamadas de Urgencias, siendo cumplimentado el citado requerimiento en fecha 21 de abril de 2003 mediante escrito al que acompaña informe con la información más relevante.

Tercero.- Además, y de acuerdo con la habilitación competencial que esta Comisión tiene atribuida, se requirió, mediante escritos fechados el día 10 de abril de 2003 a las tres operadoras móviles que hoy prestan servicios de telefonía móvil, esto es TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A., VODAFONE ESPAÑA, S.A. y RETEVISIÓN MÓVIL, S.A. para que aportaran la siguiente información:

Respecto al servicio de localización de terminales móviles en el centro de atención 112 (localización-112) ofrecido por el operador móvil:

- ✓ Descripción del servicio que el operador móvil actualmente presta o tiene pensado prestar sobre la localización-112.
- ✓ Arquitectura del servicio, incluyendo recursos utilizados (de red, terminales, interfaces, operación y mantenimiento, personal, etc.). Explicación del funcionamiento técnico del servicio de localización 112.
- ✓ Desarrollos realizados para ofrecer este servicio de localización, incluyendo desarrollos de red, base de datos y programas para su manejo. Costes de estos desarrollos.
- ✓ Precios y composición de los mismos para estos servicios.
- ✓ Volumen de uso del servicio de localización-112.
- ✓ Previsiones de evolución del servicio, de manera que se faciliten datos más precisos sobre la ubicación del usuario llamante.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Respecto a servicios de cliente final de localización.

- ✓ Descripción de los servicios de cliente final relacionados con la localización de terminales que, en su caso, se estén ofreciendo a los usuarios.
- ✓ Arquitectura de estos servicios, comparando la utilización de recursos (incluyendo red, terminales, interfaces, operación y mantenimiento, personal, etc.) con el servicio de localización-112, y explicación de las diferencias.
- ✓ Coste de la prestación de este servicio y composición de éstos.
- ✓ Precios del servicio.
- ✓ Volumen de uso de este servicio y previsión de la evolución de uso para los próximos 3 años.
- ✓ Uso de los recursos según el servicio (localización a clientes finales o localización-112).

Con fecha 19 de mayo de 2003 RETEVISIÓN MÓVIL, S.A. (AMENA) cumplimentó el requerimiento de información en los siguientes términos:

Que AMENA cuando presta el servicio de llamadas a servicios de emergencia 112 desde cualquier Comunidad Autónoma distinta a la Comunidad de Madrid lo realiza localizando la provincia desde la que se está realizando la llamada para seguidamente realizar la traducción necesaria al número geográfico asociado en dicha provincia. Se termina la llamada en el operador al que pertenezca el número traducido, que será el encargado de entregar la llamada al correspondiente centro de emergencia.

Para la Comunidad de Madrid, la prestación del servicio de llamadas de emergencia 112 se realiza de forma distinta. Cuando se realiza una llamada al 112 la red de AMENA establece una llamada de voz y también una llamada de datos por la cuál se envía una serie de información relativa a la posición del número llamante. En este caso, es AMENA quien entrega la llamada directamente al centro de emergencia y se utiliza un protocolo común acordado por los operadores y los centros de emergencia, protocolo POSIC 112.

Cuando un cliente llama al número de emergencia 112, la central de conmutación correspondiente (MSC/SSF) se comunica con la plataforma de enrutamiento inteligente de la que dispone AMENA indicando la situación del abonado, código poste desde donde se realiza la llamada más identificador de la celda. En función de esta información la plataforma de enrutamiento busca en sus tablas internas la traducción geográfica para esa numeración de emergencia y se la envía a la central de conmutación para que establezca la llamada. Con la introducción de la notificación de localización, además del



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

establecimiento de la llamada de voz se establece un canal de datos con el centro de emergencia que da servicio a la zona desde la que se realiza la llamada.

Para poder ofrecer el servicio de localización 112, AMENA ha realizado nuevos desarrollos para que, además del establecimiento del canal de voz se envíe simultáneamente la información de localización mediante el canal de datos adaptados los mismos al protocolo POSIC 112. También ha necesitado incorporar el hardware necesario para este proyecto.

Este servicio se ha implementado sobre la plataforma de enrutamiento inteligente que dispone AMENA, desarrollando el protocolo acordado por los operadores móviles y los centros 112. Esta solución utiliza una plataforma diferente a la que AMENA dispone para los servicios de localización que ofrece a sus clientes.

AMENA también comunicó el precio y composición de los desarrollos realizados para prestar este servicio, dividiéndolos en costes fijos y costes de mantenimiento, así como la descripción de los servicios de cliente final relacionados con la localización de terminales y la arquitectura de estos servicios y el coste y precio de los mismos.

Con fecha 22 de mayo de 2003, VODAFONE ESPAÑA, S.A. (VODAFONE) presentó escrito contestando al requerimiento de información formulado. Manifestaba lo siguiente:

En julio de 2002, y a petición de Madrid 112, VODAFONE y los restantes operadores móviles elaboraron propuestas de reparto de los costes directos de la prestación del servicio de localización 112 entre las Comunidades Autónomas, costes a cuya recuperación tenían derecho reconocido.

El servicio de localización-112 consiste en la obtención de la localización del cliente llamante a partir de su llamada al número de emergencia. El servicio se activa al realizar una llamada desde un terminal móvil al 112 y el servidor de localización de la red móvil quien obtiene la estimación de la posición, determinada por las coordenadas UTM (X, Y, Huso) que indican donde se encuentra situada la antena que da cobertura a la celda desde la que se realiza la llamada. El centro de atención de emergencias recibe la llamada de voz a través de la red telefónica como una llamada habitual y, además recibe los datos de la posición estimada mediante una conexión TCP/IP.

El servicio de localización -112 consta de dos procesos fundamentales: (i) Detección en red de las llamadas que los abonados móviles realicen al 112 y notificación de este evento al servidor de localización y (ii) obtención del área de máxima probabilidad en que se encuentra el



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

usuario, generación de la respuesta en el formato especificado al tal efecto y posterior envío de la misma al centro de emergencia correspondiente asociada a la zona desde la que llama el usuario.

Para poder ofrecer este servicio se ha necesitado actualizar los nodos de red inteligente (SDD) para que detecten las llamadas dirigidas al número de emergencia 112 y realicen simultáneamente el enrutamiento de la llamada al centro de emergencia más próximo al cliente y el envío de petición de localización al servidor de localización, incluyendo información sobre el número llamante, el número llamado y los parámetros de red asociados a la llamada.

VODAFONE también comunicó el coste de la prestación de este servicio, dividiéndolo en un coste inicial en concepto de instalación de la prestación del servicio de localización y un coste anual en concepto de mantenimiento y operaciones. También se describen en su escrito los servicios de cliente final relacionados con la localización de terminales así como la arquitectura de estos servicios comparando la utilización de recursos con el servicio de localización 112 y el coste y precio de los mismos.

Cuarto.- De igual modo TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A. (TME) cumplimentó el citado requerimiento mediante escrito de fecha 16 de mayo de 2003. En el mismo TME no sólo aportaba la documentación requerida sino que solicitaba formalmente la intervención de esta Comisión para resolver la falta de acuerdo con las CCAA sobre la contraprestación económica a la que tiene derecho el operador móvil por razón del suministro de datos de localización de llamadas de móvil a los servicios de atención de llamadas de urgencia 112.

Habida cuenta de la solicitud de TME, esta Comisión procedió a la apertura de un procedimiento administrativo en fecha 16 de mayo de 2003, comunicándolo a las partes mediante escritos fechados el 9 de junio del corriente. (expediente RO 2003/888). En consecuencia, todas las actuaciones referentes a TME realizadas por esta Comisión, se tramitaron en el expediente antes mencionado, manteniéndose de forma paralela la tramitación de la consulta formulada por las entidades prestatarias en todo lo referente a VODAFONE y AMENA que con esta Resolución se resuelve.

En la contestación al citado requerimiento, TME describía el servicio de localización de llamadas, así como la arquitectura del servicio y las inversiones realizada para poder ofrecerlo. A continuación comunicaba la contraprestación económica resultante de imputar las partidas de inversión y costes de mantenimiento y uso de otros elementos de red necesarios para la provisión del servicio de localización de llamadas de emergencia 112, así como la propuesta de reparto entregada a las Comunidades Autónomas. También se refería su escrito al volumen de uso del servicio de localización y de cómo evolucionaría el servicio hacia mejora en la funcionalidad de acuerdo con la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

evolución de los trabajos de estandarización de los organismos europeos de normalización.

TME también comunicó la descripción, arquitectura y precios de los servicios comerciales de localización y volumen de uso de los mismos.

Quinto.- Mediante escritos fechados el 9 de junio de 2003 y al entenderse necesario ampliar la información suministrada por VODAFONE y AMENA, esta Comisión requirió a los mismos solicitándoles que comunicaran la siguiente información:

- Desglose y explicación de cada una de las partidas de costes imputadas al servicio, tanto para el “set-up” como para la cuota anual.
- Clarificación del criterio de reparto entre las Comunidades Autónomas de los costes del servicio, tanto para el “set-up” como para la cuota anual. En su caso, partidas incluidas en los costes independientes del volumen de tráfico y en los costes dependientes del volumen de tráfico.
- Vida útil de los elementos involucrados en la prestación del servicio.
- Entendiendo que el servicio de gestión en red móvil de llamadas al número 112 se compone de dos tareas distintas, la primera destinada a la traducción de número 112 y su enrutamiento hasta el centro de atención de llamadas (encaminamiento) y la segunda destinada a localizar la posición del terminal que ha originado la llamada y comunicar esta información a los centros de atención de llamadas (localización), se pide:
 1. Previsión del número de llamadas que requieran tareas de traducción (encaminamiento dependiente de la localización) separado para el número 112 y para otros números, para cada año, durante la vida útil de los elementos.
 2. Previsión del número de llamadas o consultas que requieran tareas de localización separado para el número 112 y para otros números, para cada año, durante la vida útil de los elementos.
 3. Reparto de los costes del servicio según un criterio propuesto por el operador conforme a las distintas tareas realizadas (encaminamiento y traducción).
 4. Los costes resultantes deberán estar separados, al menos, en las siguientes categorías:
 - Tareas de encaminamiento 112 – Set-up
 - Tareas de encaminamiento 112 – Mantenimiento
 - Tareas de localización 112 – Set-up
 - Tareas de localización 112 – Mantenimiento



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Las partes cumplimentaron el citado requerimiento mediante escritos de fecha 23 y 27 de junio de 2003, respectivamente, tras procederse a una ampliación de plazo solicitada previamente por las partes.

II. COMPETENCIA DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES.

La solicitud del presente informe se realiza sobre la base de lo dispuesto en el artículo 1.Dos 2 j) de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones (en adelante, Ley 12/1997) que incluye entre las funciones de esta Comisión la de *«asesorar al Gobierno y al Ministro de Fomento, a solicitud de éstos o por propia iniciativa, en los asuntos concernientes al mercado y a la regulación de las telecomunicaciones y de los servicios a que se refiere el número 1 del apartado dos de este artículo, particularmente en aquellas materias que puedan afectar al desarrollo libre y competitivo del mercado. Igualmente, podrá asesorar a las Comunidades Autónomas y a las Corporaciones Locales, a petición de los órganos competentes de cada una de ellas»*.

Esta función de asesoramiento también se prevé en el Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, concretamente en el artículo 25.2 que establece que *“La Comisión podrá, asimismo, asesorar a las Comunidades Autónomas y a las Corporaciones Locales sobre las materias relacionadas en el apartado anterior. La función de asesoramiento a las Comunidades Autónomas o a las Corporaciones Locales se efectuará a petición de los órganos competentes de cada una de ellas”*.

III. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LOCALIZACIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA.

El acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número de teléfono 112 se regula por el Real Decreto 903/1997, de 16 de junio y por la Orden de 14 de octubre de 1999 sobre condiciones de suministro de información relevante para la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número 112.

La Ley General de Telecomunicaciones¹, sólo se refiere al número de emergencia 112 en el artículo 40, en la regulación de los servicios obligatorios de telecomunicaciones, al incluirlo dentro de la categoría de obligaciones de servicio público. Concretamente en el apartado 4 se establece que “e/

¹ Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

encaminamiento de llamadas a los servicios de emergencia será a cargo de los operadores, debiendo asumir esta obligación tanto los que presten servicio telefónicos disponibles al público como los que exploten redes públicas de telecomunicaciones que soporten servicios telefónicos. Inicialmente, esta obligación se impondrá a los operadores respecto de las llamadas dirigidas al número telefónico 112 de atención a urgencias. (...)En todo caso, el servicio de llamadas de emergencia será gratuito para los usuarios, cualesquiera que sea la Administración Pública responsable de su prestación y con independencia del tipo de terminal que se utilice”.

En similares términos se refiere el Reglamento del Servicio Universal², en los artículos 37 y 38, delimitando la obligación de prestación de este servicio de urgencia en las Comunidades Autónomas. El artículo 54, por su parte, hace referencia al carácter de gratuidad para el usuario final de este servicio telefónico.

Pero es el Real Decreto 903/1997 antes citado el que regula el correcto acceso a este servicio de atención de llamadas, pudiendo utilizarse con carácter gratuito para el usuario y para casos de urgente necesidad. Para el correcto funcionamiento de este servicio se encomienda a las Comunidades Autónomas a que establezcan los correspondientes centros de recepción de llamadas, pudiendo constituirse en entidades prestatarias del servicio. Éstas adoptarán las medidas necesarias y establecerán los acuerdos o convenios de colaboración que sean necesarios cuando la prestación de los servicios concretos de urgencia no sean de su titularidad. De esta forma se obliga a los operadores de redes y servicios que encaminen las llamadas al número telefónico 112 hacia un centro de recepción de la entidad prestataria del servicio, estando obligados a asumir el coste del tráfico originado en los puntos de terminación de su red con destino al centro de recepción.

Pero no sólo están obligados a encaminar la llamada, sino también a facilitar la identificación automática de la línea o zona geográfica desde donde se efectúen las llamadas, si bien en este caso, el coste se asumirá por las Comunidades Autónomas.

Por tanto, el coste de la prestación del servicio de las llamadas de urgencia a través del número 112, como servicio público obligatorio de telecomunicaciones, será asumido, en lo referente al encaminamiento de las llamadas, por los operadores de telecomunicaciones, y en lo relativo a los

² Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo del Título III del 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.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

centros de atención de llamadas y demás necesidades para la correcta prestación del servicio, por las Comunidades Autónomas.

A estas otras necesidades se refiere la obligación de identificación de línea llamante, así como la dirección del titular de la línea telefónica fija o la localización geográfica, en el caso de los servicios móviles. A este respecto la Orden de 14 de octubre de 1999 establece que los operadores deberán facilitar la zona geográfica desde la que se efectúa la llamada, si bien, en el artículo 5 de esta Orden reconoce el derecho de los operadores *a una contraprestación económica que cubra el **estricto coste** del suministro de la base de datos, del medio o soporte en que se suministra y, en su caso de los programas para su manejo.* Hemos de entender, por tanto, que el coste que supone a los operadores el servicio de localización y notificación de la llamada deberá ser asumido por las entidades prestatarias del servicio.

IV. RESUMEN TÉCNICO DEL SERVICIO DE LOCALIZACIÓN DE LLAMADAS EN REDES MÓVILES.

El encaminamiento de las llamadas a cada uno de los centros de atención de emergencias 112 depende de la posición geográfica del usuario llamante, ya que este número de emergencias 112 tiene asociados ámbitos geográficos menores al nacional.

Desde otro punto de vista cabe decir que una información precisa sobre la posición del usuario llamante es muy valiosa a la hora de atender las situaciones de emergencia, razón por la cual dicha información debe ser comunicada a los centros de emergencia.

Con este fin, y como consecuencia de la obligación impuesta en el artículo 3 del Real Decreto 903/1997 y artículo 2 de la Orden de 14 de octubre de 1999³, los operadores móviles han desarrollado expresamente el protocolo POSIC112 que permite ofrecer el servicio de localización de llamadas de emergencia 112.

Este servicio permite obtener una estimación en tiempo real de la posición geográfica de un usuario móvil que realiza una llamada al número de emergencias 112, comunicando dicha información de localización al centro de atención de llamadas de emergencia 112 correspondiente, donde se presenta

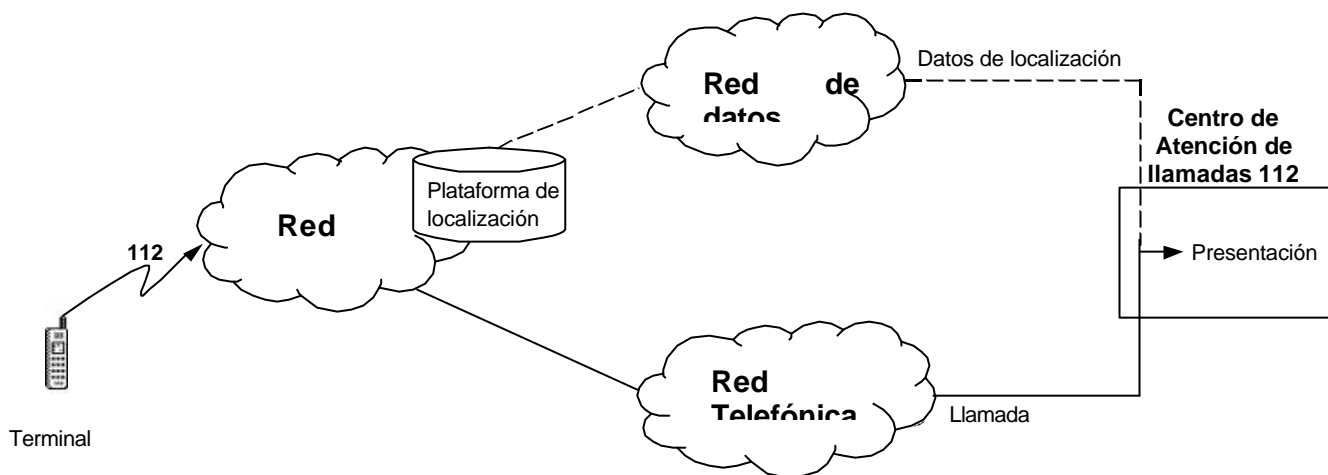
³ Artículo 3 del Real Decreto 903/1997: (...) Dichos operadores facilitarán la identificación automática de la línea o **zona geográfica** desde donde se efectúen las llamadas al número telefónico 112 (...).

Artículo 2 de la Orden de 14 de octubre de 1999: Los operadores obligados a los que se refiere el artículo 1, deberán facilitar (...) las correspondientes bases de datos que permitan relacionar e identificar el número de la línea llamante y la dirección o **zona geográfica** desde la que se efectúa la llamada, en el ámbito territorial de la competencia de aquéllas.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

asociada a la llamada telefónica establecida con ese centro de emergencias desde ese mismo terminal. La arquitectura del servicio de localización se muestra a continuación:



Cuando un usuario móvil inicia una llamada al número de emergencia 112, se inician en la red tanto las acciones destinadas a determinar el destino de la llamada (para encaminar la llamada al centro de emergencias que corresponda) como aquellas destinadas a determinar la posición del terminal móvil que ha originado la llamada. Aunque ambas tareas se pueden realizar de forma conjunta, son funcionalmente distintas, y así se tratan en esta Resolución.

El elemento sobre el que se basa el servicio de localización de llamadas de emergencia 112 es la plataforma de localización. Esta plataforma contiene una base de datos con cierta información relativa al servicio 112 y realiza la estimación sobre la localización geográfica. La información contenida en esta plataforma también puede ser utilizada para obtener la traducción del número 112.

Una vez que se ha realizado la traducción del número, la llamada se encamina a través de la red telefónica hasta el centro de atención de llamadas 112. Como se ha mencionado, la traducción del número puede utilizar información contenida en la plataforma de localización. Asimismo, debe tenerse en cuenta



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

que existen otros servicios cuyo encaminamiento es dependiente de la posición, como pueden ser otros números de emergencia o servicios comerciales, y que pueden utilizar los mismos recursos que se utilizan para la traducción del número 112.

La estimación de la posición geográfica del usuario llamante se inicia mediante el disparo de una consulta a la plataforma de localización, donde se realiza esta estimación. Una vez que la posición geográfica ha sido determinada, esta información es enviada a través de una red de datos u otros medios de transmisión hasta el centro de emergencias. Al igual que en el caso anterior, debe tenerse en consideración que pueden existir otros servicios comerciales que requieren la estimación de la localización de usuario llamante y que hacen uso de la plataforma de localización.

Una vez realizadas estas acciones, se reciben en el centro de emergencias por un lado la llamada telefónica y por otro lado la información sobre la posición geográfica asociada al terminal que ha originado la llamada. Ambas informaciones se sincronizan pudiendo presentarse a través de sistemas de información geográfica.

V. COSTE ERICTO IMPUTABLE AL SERVICIO DE LOCALIZACIÓN DE LLAMADAS.

Como más arriba se ha indicado, el artículo 5 de la Orden de 14 de octubre de 1999 se refiere al derecho de los operadores a una contraprestación económica que cubra el estricto coste del suministro de la base de datos, del medio o soporte en que se suministre y, en su caso, de los programas para su manejo. Ha de entenderse que este estricto coste se refiere no sólo al servicio de suministro de información de localización para redes fijas, sino también para redes móviles, según lo establecido más adelante.

En el Real Decreto 903/1997 se define claramente cuáles son los costes que tienen que asumir los operadores de redes y servicios. Concretamente en el art. 3.1 se establece que *«los operadores de redes y servicios antes citados (...) vendrán **obligados a asumir el coste del tráfico** originado en los puntos de terminación de su red con destino al centro de recepción de llamadas de la entidad prestataria del servicio de atención de llamadas de urgencia 112 que corresponda, en virtud de su especial relación con la administración derivada de su título habilitante»*. Se identifica sólo el coste del encaminamiento de la llamada, pero no se hace referencia, en ningún momento, a que los operadores móviles tengan que asumir el coste derivado de la localización geográfica de las llamadas.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

A mayor abundamiento, la Orden de 14 de octubre de 1999 reparte entre dos entidades los costes derivados de la prestación de este servicio de llamadas de urgencia. De esta forma se establece en la Exposición de Motivos de la citada Orden que *«Por tanto, de los preceptos citados se infiere que el coste de la prestación del servicio de llamadas de urgencia a través del número 112, como servicio público obligatorio de telecomunicaciones, será asumido, en lo referente al encaminamiento de llamadas, por los operadores de telecomunicaciones, y en lo relativo a los centros de atención de llamadas, y demás necesidades para la correcta prestación del servicio, por las Comunidades Autónomas»*. Esta Orden de 14 de octubre de 1999 desarrolla las condiciones de suministro de información relevante para la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia, estableciendo como información obligatoria a suministrar la identificación de la línea llamante. En el artículo 1 se configura esta obligación dependiendo del tipo de red. Así para el caso en que la llamada se origine en una red fija, se deberá facilitar la información de la dirección de la línea desde donde se produce la llamada, siendo necesario para ello, que se facilite por el operador la base de datos que permite relacionar e identificar el número de la línea llamante y la dirección. Para el caso de que la llamada se origine en una red móvil se deberá facilitar la situación de la celda, o sea, la zona geográfica. Para este servicio en general, es decir, para el suministro de la información relevante, es para lo que reconoce el artículo 5 el derecho de los operadores obligados a una contraprestación económica que cubra el estricto coste de la prestación de este servicio.

Esta Comisión ya ha tenido oportunidad de pronunciarse sobre qué ha de entenderse por coste estricto en la prestación de este servicio de localización de la llamada, si bien, no referido a las llamadas originadas en redes móviles, sino a las originadas en redes fijas de telecomunicaciones, en concreto al coste de suministro de la base de datos. Así, en el procedimiento ME 2002/2415 se analizaron los costes estrictos imputables al suministro de la base de datos a que se refiere la Orden de 14 de octubre de 1999 en su artículo 5.

Ya se apuntaba en esta Resolución que la contraprestación económica a la que tienen derecho los operadores móviles coincide, necesariamente, con el estricto coste del suministro, y esto como consecuencia de la caracterización del servicio de llamadas de urgencia 112 como servicio público. En consecuencia, tal y como ponía de manifiesto la Resolución de 20 de julio de 2000: *el coste estricto deberá cumplir, entre otras, las siguientes reglas:*

1. *Eficiencia. El coste ha de considerarse con criterios de eficiencia.* De modo que los recursos utilizados por el operador sean los justamente necesarios para la realización de este servicio, impidiendo así que las ineficiencias del operador graven la actividad de la entidad que presta el servicio de emergencias 112.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

2. *Carga de la prueba en el operador que alega el coste. Es decir, no pueden admitirse costes no justificados, pues el término “estricto coste” impone sobre el operador la prueba de su existencia. La mera relación de un coste en una lista no permite su consideración sin más justificación.* Es necesario que el operador móvil justifique la inclusión de un coste como necesario para la prestación de este servicio de localización.
3. *Causalidad. Es decir, que sólo pueden admitirse aquellos costes cuyo único motivo de existencia para el operador sea el suministro del servicio de localización móvil de emergencias.* El estricto coste es aquél que se produce “necesariamente” en el desarrollo de la actividad de localización de llamadas. No puede admitirse, por tanto, que se repercutan porcentajes sobre los costes que los distintos operadores móviles tienen en sus otras y principales actividades, ya sean de localización para servicios comerciales o para otro tipo de servicios. Los costes que el operador deba soportar al margen del servicio de localización de emergencias, no pueden repercutirse en la contraprestación económica a la que tienen derecho como consecuencia de lo establecido en la Orden de 14 de octubre de 1999, sino que sólo podrán repercutir aquel coste que aparece con causa en el suministro de este servicio de localización de emergencias.

VI. ANÁLISIS DE LOS COSTES PRESENTADOS POR LOS OPERADORES MÓVILES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LOCALIZACIÓN DE LLAMADAS.

Los operadores móviles, han presentado un desglose de partidas de costes imputadas al servicio de llamadas de urgencia al número 112. La imputación de estos costes daba como resultado dos cuotas en todos los casos, una dedicada al establecimiento o set-up y otra anual de mantenimiento. A continuación se analizarán los costes presentados por VODAFONE y por AMENA⁴.

Para el caso de VODAFONE, en la partida relativa al set-up se incluyen partidas de inversión específicas para el servicio 112, así como otras que corresponden a recursos de las plataformas de localización que se comparten con otros servicios, bien de tipo comercial o de servicios que requieren de encaminamiento (091, 010, 092...). De esta forma algunas inversiones se realizan con carácter exclusivo para el servicio 112, imputándose en su totalidad, y otras inversiones resultan compartidas con otros servicios, con lo que su imputación se hace en un porcentaje determinado para cada operadora. AMENA, sin embargo, dispone de elementos propios y específicos destinados exclusivamente para la prestación del servicio de llamadas de urgencia 112. De

⁴ Véase el expediente RO 2003/888 en todo lo referente a Telefónica Móviles España, S.A.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

esta forma, se utiliza una plataforma diferente a la que dispone para los servicios de localización que ofrece a sus clientes, de modo que los costes totales asociados a la localización 112 se imputan en su totalidad, ya que no se comparten los recursos con otros servicios comerciales.

Respecto de la cuota de mantenimiento, tanto para VODAFONE como para AMENA, comprende costes debidos a las tareas de mantenimiento realizadas por personal interno de los operadores móviles asociadas a los desarrollos realizados para ese proyecto, la adaptación a nuevas versiones de software de la solución por parte de los suministradores, así como el mantenimiento necesario de los elementos hardware utilizados.

De acuerdo con lo establecido en el fundamento anterior, se necesita que estos costes presentados por los operadores móviles se ajusten al concepto de estricto coste. En relación con el principio de causalidad, VODAFONE, en el escrito de fecha 19 de mayo justifica la necesidad de imputar los anteriores costes puesto que son los únicos necesarios para la prestación de este servicio. En relación con los costes específicos que se han tenido que desarrollar para poder implementar este servicio de localización 112, VODAFONE justifica la necesidad de implementar un protocolo específico de localización, realizando adaptaciones en su red que mejoren la información. Concretamente se han tenido que actualizar los nodos de red inteligente para que detecten llamadas dirigidas al número de emergencia 112 y realicen simultáneamente el enrutamiento de la llamada al centro de emergencia más próximo y el envío de la petición de localización al servicio de localización. Si bien es cierto que los desarrollos derivados del enrutamiento de la llamada han de ser asumidos en su totalidad por el operador móvil, tal y como se establece en la Exposición de Motivos de la Orden de 14 de octubre de 1999, sí resulta necesario una modificación de la red para que esta actuación y la del envío de los datos de localización se realice de forma simultánea, de forma que el centro de emergencia pueda disponer en tiempo real de la disposición geográfica del llamante. Sin las anteriores inversiones específicas no sería operativo el servicio de localización geográfica. De forma más evidente resulta para el caso de AMENA, ya que las inversiones han sido exclusivas para este servicio, de modo que nunca podría haber estado operativo si no se hubiera incorporado el hardware concreto, y se hubieran realizado desarrollos para que, junto con el establecimiento del canal de voz, fuera posible enviar simultáneamente información de localización mediante el canal de datos, adaptándose los mismos al protocolo POSIC 112 acordado entre los operadores móviles.

Sobre la inversión compartida, se ha valorado en términos de un porcentaje de uso de dichas infraestructuras estimado en función del volumen de llamadas del 112 frente al volumen total de todos los servicios que utilizan la localización, para un periodo de cinco años. Si se aplicara un criterio estricto de imputación de costes en función del uso real actual de la plataforma de localización, la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

proporción de inversión compartida imputable al 112 debería situarse en un porcentaje mucho más elevado del realmente imputado. Se desprende, por tanto, de la documentación aportada por los operadores móviles, que se ha justificado suficientemente los costes imputados como necesarios para el desarrollo de esta actividad de localización.

Sobre el criterio de eficiencia, se justifica que el desarrollo implementado cumple los parámetros definidos en el protocolo POSIC 112, desarrollado con objeto de que se definiesen parámetros objetivos y eficientes, de forma que no se trasladara ninguna ineficiencia a los centros de emergencia 112. De esta forma, las infraestructuras utilizadas, la arquitectura del servicio y la propia operativa responden a los requisitos técnicos y funcionales del protocolo POSIC 112 desarrollado por TME y posteriormente adaptado y consensuado por el resto de operadores móviles justo con los representantes de las CCAA, al objeto de que se homogeneizase y anticipase una solución al problema de la localización.

VII. CONCLUSIONES.

De acuerdo con lo anterior, esta Comisión entiende que las cantidades globales presentadas por VODAFONE ESPAÑA, S.A., de 582.940,13 euros por el establecimiento del servicio y una cuota anual de 138.232,79 euros como cuota de mantenimiento, y por AMENA, de 600.579,11 euros por el establecimiento del servicio y una cuota anual de mantenimiento de 124.636,92 euros, responden al concepto de estricto coste que las operadoras móviles podrían cobrar a las entidades prestatarias del servicio de emergencia 112.

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 de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

Carlos Bustelo García del Real

Jaime Velázquez Vioque