



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

DON 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 número 10/04 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 17 de marzo de 2004, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la

RESOLUCIÓN DE LA CONSULTA FORMULADA POR VODAFONE ESPAÑA, S.A. SOBRE LA POSIBILIDAD DE MOSTRAR, EN LAS LLAMADAS SALIENTES DE UN CLIENTE DE ACCESO DIRECTO DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO, COMO CÓDIGO IDENTIFICATIVO DE LA LÍNEA LLAMANTE (CLI), EL CORRESPONDIENTE A LA LÍNEA DE OTRO OPERADOR QUE PRESTA SERVICIOS AL MISMO CLIENTE

Resolución del 17 de marzo de 2004 en el expediente DT 2003/1505

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Con fecha 16 de octubre de 2003 tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de Vodafone España, S.A. (en adelante, Vodafone), por el cual plantea una consulta a esta Comisión para que se pronuncie sobre las condiciones en las que sería posible mostrar una numeración no asignada a Vodafone en llamadas salientes del servicio telefónico fijo de acceso directo prestado por esta entidad.

2. ANTECEDENTES

Con fecha 31 de enero de 2004, se abrió un periodo de consulta pública hasta el 20 de febrero de 2004 para recabar la opinión de los operadores al respecto de la consulta planteada por Vodafone y, en particular, su apreciación de los efectos que la posibilidad consultada pudiera tener, en general, sobre la competencia y, en particular, sobre los procesos de interconexión y encaminamiento en las redes, así como en la gestión y el uso de la numeración.

La totalidad de los agentes que han respondido a la consulta consideran que no existen argumentos objetivos que avalen la adopción de la medida consultada, puesto que:

- resulta una facilidad con poca o nula relevancia para la demanda,



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- no redunda en un beneficio para la competencia, puesto que incentiva los servicios de terminación en interconexión del operador propietario del número A enviado como CLI, en detrimento del operador que comparte el CLI,
- puede suponer un obstáculo para la inversión en infraestructuras de acceso,
- produce ambigüedad en la asignación de la numeración a los operadores, y
- según algunos agentes, supone un aumento injustificado de la complejidad de la gestión entre los operadores.

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

De acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGT), la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene 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”*. Para el cumplimiento de este objeto, la Ley atribuye a esta Comisión determinadas funciones, además de cualesquiera otras que legal o reglamentariamente se le atribuyan o le encomienden el Gobierno o el Ministerio de Ciencia y Tecnología.

Concretamente, el artículo 29.2, letra a), del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, establece que es función de esta Comisión *“la resolución de las consultas que puedan formularle los operadores de redes y servicios de telecomunicación y las asociaciones de consumidores y usuarios de estos servicios”*.

Con carácter general, y conforme a lo señalado por esta Comisión en distintos acuerdos contestando consultas que le han sido planteadas, ha de entenderse que las consultas a las que se refiere el artículo 29.2 a) del citado Reglamento pueden referirse a los siguientes ámbitos:

- Las normas que han de ser aplicadas por la Comisión;
- Los actos y disposiciones dictados por la Comisión;
- Y las situaciones y relaciones jurídicas sobre las cuales ha de ejercer sus competencias la Comisión.

La cuestión que es objeto de la consulta que Vodafone plantea a esta Comisión se refiere a la interpretación de la normativa relativa a determinadas condiciones de uso de los recursos públicos de numeración, en la prestación de la facilidad de identificación de línea llamante, regulada, en particular, en el Capítulo III del Reglamento de procedimiento de asignación y reserva de recursos públicos de numeración por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Asignación y Reserva).

Teniendo en cuenta los criterios mantenidos hasta el momento, puede entenderse que la consulta planteada se encuentra en el ámbito previsto en el citado artículo 29.2.a)



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

por referirse a normas cuya aplicación corresponde a esta Comisión, conforme a las competencias que le son atribuidas por las Leyes.

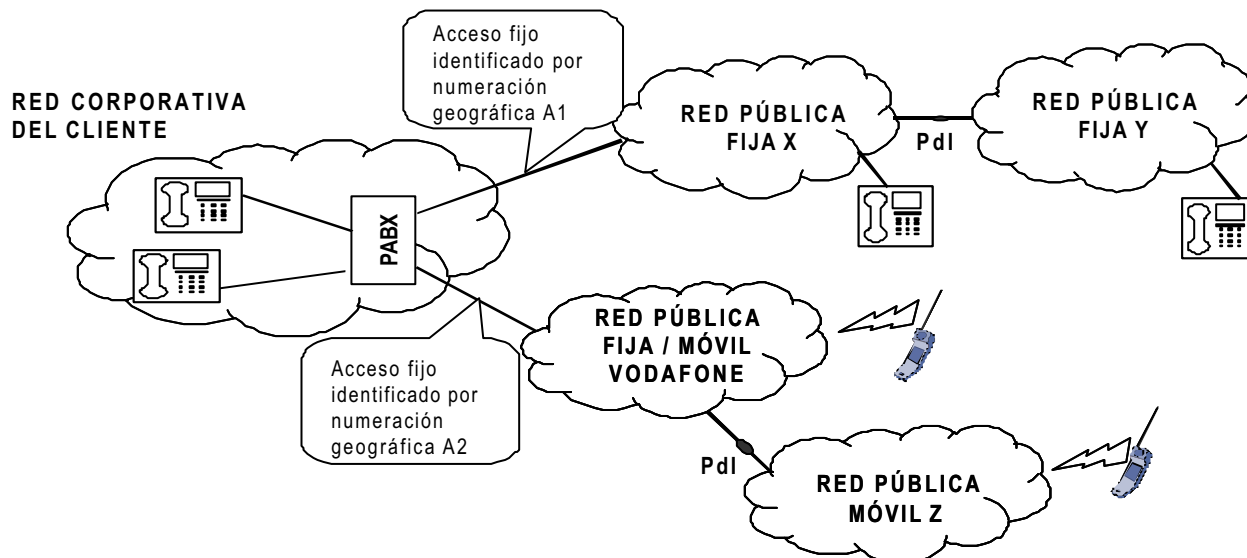
4. ANÁLISIS DE LA CONSULTA

4.1 Descripción del escenario de la consulta

Vodafone consulta a esta Comisión sobre la posibilidad de mostrar en las llamadas salientes de un cliente de Vodafone de acceso directo, cuando el cliente lo solicite, como código identificativo de la línea llamante¹, el correspondiente a la línea o acceso directo fijo de otro operador que presta servicios al mismo cliente.

La identificación de línea llamante o CLI es una facilidad complementaria al servicio telefónico por la cual la red destino de la llamada permite la presentación, en el terminal llamado, del número de teléfono asociado a la línea –en el caso de un acceso fijo- o a la tarjeta SIM –en el caso de una red móvil- desde el que se origina la llamada, de forma previa a que la parte llamada descuelgue. La información sobre el número llamante es un dato que los operadores recaban en cualquier caso, y se intercambian entre sí a través de la señalización a los efectos de gestión y/o facturación, y que sólo se presentará en el terminal llamado si el terminal permite dicha función, si la central/red destino de la llamada soporta esta facilidad y si el abonado llamante no ha restringido la presentación de dicha información.

El origen de la consulta se encuentra en la necesidad de dar respuesta a la petición de algunas empresas o Administraciones públicas que han reclamado a Vodafone² que en sus llamadas salientes cursadas por la red de Vodafone (llamadas fijo-móvil) se muestre la numeración del otro operador que también da servicios (llamadas fijo-fijo) a la empresa o Administración pública.



El escenario de esta consulta se produce cuando una entidad pública o privada decide contratar, para la prestación de diferentes servicios de telecomunicación -comunicaciones vocales dentro de la red corporativa, comunicaciones vocales con usuarios no pertenecientes a la red, servicios de datos, etc., a operadores diferentes,

¹ También denominado CLI, acrónimo del inglés *Calling Line Identification*.

² En concreto, según Vodafone, ha recibido solicitudes en este sentido sólo de dos clientes.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

buscando con ello obtener condiciones económicas más ventajosas. En el caso que plantea Vodafone, una entidad pública o privada ha contratado a un operador fijo para las llamadas desde ubicaciones fijas de la red corporativa hacia otras ubicaciones fijas, y a otro operador, en este caso, Vodafone³, para las llamadas desde ubicaciones fijas de la red corporativa con destino usuarios finales de redes móviles (ver figura).

Para ello, cada operador fijo establece su propio acceso directo para conectar la red corporativa del cliente a su red pública de comunicaciones electrónicas. Cada acceso directo, con su punto de terminación de red (PTR) asociado, está inequívocamente identificado por una numeración geográfica (A1 y A2 en la figura), o un grupo de números geográficos, sobre los cuales cada operador tiene un derecho de uso bien por pertenecer a un rango asignado a cada operador por esta Comisión o bien como consecuencia del ejercicio de la facilidad de conservación del número del abonado, para poder encaminar llamadas entrantes a la red del cliente a través de cada acceso directo.

Cuando desde un terminal fijo de la red del cliente se realiza una llamada a un número móvil, el equipo terminal del cliente -generalmente, una centralita-, identificará esta acción y encaminará la llamada a través de la conexión directa (bucle de abonado fijo) de la red de Vodafone, para que este operador la termine en su red móvil o en cualquiera de las otras redes móviles. En caso de que la llamada no se dirija a un número móvil, la centralita encaminará la llamada a través del acceso directo del otro operador para su terminación en la red de este operador o en la de un tercero fijo.

Así, las llamadas originadas desde el mismo terminal fijo de la red corporativa del cliente mostrarán una línea llamante distinta en función del destino de la llamada: cuando la llamada termina en un usuario final de una red móvil, se identifica como número llamante el correspondiente al PTR del acceso directo de Vodafone (A2 en la figura), mientras que si la llamada termina en un usuario final de una red fija, el número llamante presentado es el correspondiente al PTR del acceso directo del otro operador (A1 en la figura)⁴.

La posibilidad que plantea Vodafone supondría presentar al usuario llamado, fijo o móvil, como número llamante el número A1, y no utilizar su número A2. Para ello, Vodafone habría de incluir en la señalización, como número llamante, el número asociado al acceso directo del otro operador, e intercambiarlo, en su caso, con la red destino de la llamada, para su presentación al abonado llamado. Así, el número presentado al llamado como número llamante ya no identificaría el PTR por el que se cursó la llamada saliente, sino que identificaría al usuario final que origina la llamada, puesto que todos los accesos directos fijos de la entidad pública o privada tendrían asociado el mismo número en sus llamadas salientes.

En cualquier caso, el uso compartido entre dos operadores de un número geográfico, que se va a analizar a continuación, sólo se debería realizar entre accesos directos a redes fijas. Por tanto, si el acceso de cliente a la red de Vodafone fuera móvil y, por tanto, tuviera asociada numeración móvil, dicho uso no podría permitirse, puesto que,

³ De acuerdo con las condiciones de su título habilitante para la prestación del servicio telefónico fijo, otorgado a Vodafone conforme a la normativa vigente con anterioridad a la Ley 32/2003.

⁴ Resulta irrelevante a los efectos de la presente consulta si como número llamante se muestra el número de la centralita o el de la extensión del terminal fijo que efectuó la llamada.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de otro modo, se estaría utilizando numeración geográfica para identificar un punto de terminación de una red de telefonía móvil.

4.2 Normativa aplicable

Según el Reglamento de Asignación y Reserva, en su apartado 2, esta Comisión, mediante resolución motivada, podrá imponer condiciones específicas para el uso de los recursos de numeración asignados en el momento de la asignación o con posterioridad, cuando así sea preciso, teniendo en cuenta tanto las características de los recursos asignados o del servicio para el que éstos se van a utilizar.

En el caso planteado en esta consulta, se trataría de una forma de uso conjunto de la numeración para identificar de forma única al usuario final que origina la comunicación, con independencia de que su llamada saliente se pudiera cursar, en función de su destino, por cualquiera de los PTR de las distintas redes utilizadas para la prestación de los servicios telefónicos fijos al usuario final.

La normativa en vigor sobre la facilidad de identificación de línea llamante, de momento, se encuentra en el Capítulo III sobre protección de datos personales en servicios avanzados de telefonía 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. En dicho capítulo no existe ninguna referencia explícita a la cuestión planteada por Vodafone, por lo que habrá de analizarse desde el punto de vista de sus implicaciones sobre la competencia, la interconexión y el encaminamiento en las redes y la gestión y el uso de la numeración.

4.3 Análisis de las implicaciones de la posibilidad consultada

La entrega de llamadas en interconexión, por parte de los operadores que dan servicio al cliente, para su terminación directa o en tránsito en las redes de otros operadores, con el mismo número origen, no impediría el correcto encaminamiento de la llamada, puesto que no se analiza el número origen para ello.

Sin embargo, las llamadas que otros usuarios devolvieran al cliente se encaminarían para su terminación a través de la red del operador que tiene asignada la numeración que se muestra como CLI, o su derecho de uso mediante el ejercicio de la portabilidad, y nunca a través de la red de Vodafone. Por supuesto, si los usuarios marcaran el número realmente asociado al acceso directo de Vodafone, las llamadas se encaminarían a través de su red. De este modo, Vodafone, al presentar como CLI la numeración del otro operador, perdería entonces los ingresos por terminación en su red a favor de este último operador.

Esta posibilidad parece poco atractiva para Vodafone puesto que supondría desaprovechar la conexión instalada a su cliente, que sólo se utilizaría en las llamadas salientes y no en las entrantes. Los agentes que han contestado a la consulta pública han incidido en este aspecto y se han mostrado en contra de una opción que les impediría rentabilizar la inversión realizada en el despliegue del acceso directo hacia su cliente e incluso condicionaría la viabilidad de su oferta comercial.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El desequilibrio que esta opción produciría en el volumen de tráfico entrante cursado por cada uno de los accesos directos del cliente beneficiaría al operador cuya numeración se muestra en detrimento del otro, y ello podría fomentar conductas anticompetitivas en las cuales un operador, a través del cliente, forzara al resto de los operadores que dan servicio al mismo cliente a llegar a un acuerdo para mostrar su numeración en todos los accesos.

En lo que respecta a la facturación en interconexión y cualesquiera otros post-procesos que pudieran realizarse sobre estas llamadas, la implantación de esta facilidad obligaría a que el resto de operadores, como eventuales destinatarios de las llamadas con la particularidad aquí analizada, fueran informados de las numeraciones que estuvieran siendo utilizadas de forma conjunta por varios operadores. Dicha posibilidad impondría nuevas necesidades de gestión por parte de todos los operadores.

Esta obligación de información resultaría fundamental en el caso de producirse una orden de interceptación legal de las comunicaciones del cliente a requerimiento de una autoridad judicial. Para asegurar la correcta ejecución de la orden de interceptación de las comunicaciones, los operadores que dieran acceso directo al cliente deberían informar a la autoridad que llevara a cabo la investigación la circunstancia de que las llamadas salientes de un mismo terminal del cliente pudieran ser encaminadas a través de accesos directos de operadores distintos en función del destino de la llamada, y que estas llamadas presentan como identificación de línea llamante un número geográfico único.

En lo que respecta al uso de la numeración, los operadores que mostraran como número llamante la numeración del otro operador que da servicio al mismo cliente, apenas emplearían la numeración sobre la cual tuvieran derecho de uso, mediante asignación o portabilidad, lo cual constituiría una utilización ineficiente de un recurso.

4.4 Relevancia de la posibilidad consultada por Vodafone

La facilidad de identificación de línea llamante permite que empresas y Administraciones públicas, entre otros usuarios finales, sean identificados en sus comunicaciones con sus clientes, proveedores, ciudadanos, etc.

En la situación planteada por Vodafone, cabría preguntarse si el hecho de que un cliente vea números de teléfono distintos, pero que corresponden a la misma empresa o Administración pública, en función de que reciba la llamada en un terminal fijo o en uno móvil, puede dificultar el reconocimiento de la entidad llamante y su posterior respuesta.

Según reconoce Vodafone y los agentes que han contestado a la consulta pública de esta Comisión, no existe una verdadera demanda de esta facilidad por parte de los clientes corporativos. Así, cabe interpretar que estos usuarios son conscientes de que las nuevas posibilidades de servicios y la intervención de diferentes operadores exige disponer y manejar diferentes numeraciones, y que se han adaptado sin dificultad a ello.

Por otra parte, desde el punto de vista de la oferta, todos los operadores que han respondido a la consulta pública, incluso la propia entidad Vodafone que inició esta consulta, han coincidido en que no se trata de una práctica deseable desde el punto



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de vista de la competencia. En primer lugar, no permite rentabilizar plenamente el acceso directo instalado por el operador que muestra numeración de otro, puesto que se reducen sus ingresos en interconexión al perder la terminación de las llamadas entrantes y amenaza la viabilidad económica de sus ofertas comerciales, al obligarles a entregar en interconexión las llamadas devueltas al cliente por usuarios que, sin pertenecer a la red corporativa del cliente, son igualmente abonados del operador que muestra numeración de otro operador. En segundo lugar, no permite utilizar la numeración asignada, puesto que quedaría oculta por la numeración del otro operador, lo que supondría una merma de las ventajas comerciales y de imagen asociadas a la prestación de servicios a grandes clientes.

5. CONCLUSIONES

A la vista de las observaciones anteriores, no se considera admisible la posibilidad planteada por Vodafone España, S.A., de mostrar como código identificativo de la línea llamante, en las llamadas salientes de un cliente de acceso directo del servicio telefónico fijo prestado por esta entidad, el correspondiente a la línea o acceso directo fijo de otro operador que presta servicios al mismo cliente en la misma ubicación fija.

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.

EL SECRETARIO

Vº Bº EL PRESIDENTE

Jaime Velázquez Vioque

Carlos Bustelo García del Real