



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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

### CERTIFICA:

Que en la Sesión 27/99 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 15 de julio de 1999, se ha adoptado el siguiente

### ACUERDO

Por el que se aprueba el:

### INFORME DE TARIFAS PARA LA FACILIDAD DE DEVOLUCIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA

#### 1. OBJETO Y MOTIVOS DEL INFORME.

El Ministerio de Fomento, a través de la Secretaría General de Comunicaciones, ha remitido con fecha 23 de junio de 1999, a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante C.M.T.) para informe preceptivo, la propuesta de Telefónica de España S.A.U. de tarifas para la facilidad de devolución de la última llamada para usuarios con los teléfonos multifrecuencia. Para ello habrán de disponer de líneas con acceso proporcionado por central local digital, lo que abarca aproximadamente el 74% de la planta total de esta compañía.

Con la "facilidad de devolución de la última llamada" el usuario podrá informarse del número origen de la última llamada recibida, así como la fecha y hora de la misma y, si así lo desea, devolver la llamada a dicho número mediante la marcación de un dígito.

#### 2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y DE LA PROBLEMÁTICA ASOCIADA.

Telefónica propone comenzar, a partir del día 15 de julio de 1999, la comercialización de la siguiente facilidad:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Facilidad de devolución de la última llamada.

La misma informa al usuario del número origen de la última llamada recibida, a la vez que de la fecha y hora de su realización. Si así lo requiere tal usuario, podrá devolver la llamada a dicho número mediante la marcación de un dígito. Para poder activar esta facilidad, será necesario un teléfono multifrecuencia.

Esta facilidad de conocer cuál ha sido el último número llamante se efectuará por el usuario descolgando el teléfono y pulsando las teclas \*92#. A continuación, una locución telefónica le suministrará esta información y le invitará a devolver la llamada. Para efectuar tal devolución deberá pulsar la tecla 1. En caso contrario, bastará con colgar el terminal.

El objetivo es facilitar información al cliente de la última llamada efectuada: el número telefónico desde donde se efectúa y la fecha de realización, así como posibilitar devolver contestación a la misma.

De esta forma, el usuario estaría siempre informado de la última llamada recibida en su terminal fijo, permitiéndole devolver el intento de establecimiento de comunicación, o restablecerlo, complementando así el servicio telefónico.

Resulta evidente que se está ante una facilidad que comporta una identificación de la línea de la última llamada, lo que supone que, implícitamente, habrá de atenerse a lo especificado en el Reglamento que desarrolla el Servicio Universal, sobre la protección de los datos personales en los servicios avanzados de telefonía.

Asimismo, se menciona en el anexo del escrito de solicitud la posibilidad de efectuar, por parte de Telefónica, las promociones oportunas de la facilidad estudiada, a fin de difundir debidamente la misma, pudiendo suspender de forma temporal o permanente todas o cualquiera de las cuotas indicadas: de alta o de abono mensual, tanto en la facilidad comercializada individualmente como en la incluida en paquetes de productos y/o servicios.

### **3. VALORACIÓN DE LAS TARIFAS PROPUESTAS POR TELEFÓNICA.**

De acuerdo con la Orden Ministerial del 31 de julio de 1998 sobre reequilibrio tarifario de servicios prestados por Telefónica, S.A., uno de los principales objetivos del proceso liberalizador del mercado de los servicios telefónicos es lograr que las tarifas se orienten al coste de prestación de dichos servicios. Esta premisa exige la orientación a costes de las tarifas aprobadas en el



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

cuadro general de tarifas, publicado el 30 de julio de 1994 y modificado parcialmente en numerosas disposiciones.

La facilidad de devolución de la última llamada para clientes que dispongan de teléfonos multifrecuencia se considera un servicio suplementario telefónico que quedaría incluido en el apartado 10 de la Orden Ministerial del 31 de Julio de 1998 antes citada, por lo que deberá estar orientado a costes.

Telefónica de España, S.A.U. propone cobrar los siguientes importes por la facilidad mencionada:

	Alta Inicial	Abono Mensual
Facilidad de devolución de la última llamada	1.000 ptas.	100 ptas./mes

NOTA: Precios propuestos sin impuestos indirectos

Las tarifas propuestas correspondientes al “Alta Inicial” y al “Abono Mensual” están en línea con los precios que cobra Telefónica (al margen de ofertas comerciales que agrupan varios servicios en fórmulas globales de pago) en los denominados Servicios Suplementarios Telefónicos (OM 28/07/94, OM 31/07/98 y OM 11/2/99) y que se resumen en la siguiente tabla:

	Alta Inicial	Abono Mensual
Marcación Multifrecuencia	1.000 ptas.	50 ptas./mes
Llamada en espera	1.000 ptas.	100 ptas./mes
Llamada a tres	1.000 ptas.	100 ptas./mes
Llamada sin marcar	1.000 ptas.	150 ptas./mes
Desvío inmediato	1.000 ptas.	100 ptas./mes
Salto de llamada	2.000 ptas.	1.000 ptas./mes
Telecómputo	2.000 ptas.	800 ptas./mes
Desvío si comunica	1.000 ptas.	100 ptas./mes
Desvío por ausencia.	1.000 ptas.	100 ptas./mes
Desvío distante.	1.000 ptas.	1.000 ptas./mes
Llamada intercomunicada.	1.000 ptas.	400 ptas./mes
Desvío en bajas y traslados:		
2 meses.	1.200 ptas.	
6 meses.	7.500 ptas.	
Indefinida.	7.000 ptas.	3.500 ptas./mes
Información de cambio de número	1.000 ptas.	100 ptas./mes
Facilidad de identificación de la línea llamante	1.000 ptas.	200 ptas./mes
Facilidad de identificación del nº llamante en los mensajes en depósitos del serv. contestador	1.000 ptas.	100 ptas./mes

NOTA: Precios sin impuestos indirectos



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En la presente propuesta de tarifas, para verificar que "el servicio de facilidad de devolución de la última llamada" está orientado a costes, sería necesario conocer el coste de las funciones administrativas que intervienen en el alta del servicio, así como las propias del mantenimiento de tal facilidad mes a mes, que justifiquen el cobro de una mensualidad, como serían: gestión del recurso, facturación, etc. Se estima que los sobrecostes en la red serían nulos, toda vez que las centrales actuales llevan incorporados una agrupación de facilidades, entre las que cabe considerar la que se estudia. Serían, por tanto, los sobrecostes administrativos los que justificaran el precio máximo previsto, variables, por otra parte, de difícil estimación y cálculo.

A su vez, la mención explícita del anexo de poder efectuar, por parte de Telefónica, las promociones oportunas de esta facilidad, a fin de difundir debidamente la misma, a través de la suspensión de forma temporal o permanente todas o cualquiera de las cuotas indicadas entraría dentro de las políticas habituales de promoción de esta compañía. Se supone que, en todo momento, habrá que comunicar al Ministerio de Fomento y a esta Comisión las promociones efectuadas y cambios habidos en las mismas, antes de su entrada en vigor.

#### **4. VALORACIÓN DE LA PROPUESTA DE FACILIDAD DE DEVOLUCIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA COMPETENCIA.**

Desde el punto de vista de la competencia, se analizará si la introducción de esta facilidad podría suponer el posible levantamiento de barreras de entrada a los competidores potenciales de Telefónica en el acceso directo e indirecto a la red telefónica básica.

Con relación a la competencia en el acceso directo a la red telefónica básica:

- 1) No parece que la introducción de este servicio, con independencia del precio a que se ofrezca, pueda suponer la creación de barreras de entrada. El servicio no añade obstáculos adicionales a la entrada de competidores en la provisión de red de acceso. Los nuevos entrantes, principalmente los operadores de cable, no tendrán dificultades en ofrecer un servicio similar y, en todo caso, el valor diferencial en el acceso proporcionado por éstos se basa en otras características, como el ancho de banda que proporciona y la posibilidad de ofrecer una mayor gama de servicios asociados a la red.

No obstante lo dicho, las tarifas máximas propuestas están en la línea de las ofrecidas para contratar otras facilidades suplementarias del servicio telefónico.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- 2) Se debe garantizar que el registro de llamadas se llevará a cabo independientemente del operador en el que se origine la llamada de forma que no exista discriminación alguna dependiendo de si la llamada procede de Telefónica o si esta procede de un abonado de cualquier otro operador. Por tanto, en este sentido la facilidad tampoco supondría un obstáculo a la competencia.

Con relación a la competencia en el acceso indirecto, la facilidad podría suponer un obstáculo a la competencia por el hecho de que una llamada no atendida que sea devuelta de forma automática sea cursada a través de la red de Telefónica y no sea posible la devolución automática a través de otro operador por medio de acceso indirecto. Si un cliente de la facilidad quisiera devolver la llamada utilizando otro operador no podría hacerlo de forma automática (es decir, pulsando una única tecla) sino que tendría que marcar de nuevo el número de teléfono completo. Esto hace que devolver la llamada mediante la red de Telefónica sea más sencillo que hacerlo utilizando los servicios de otro operador. Este problema no parece que afecte gravemente a la competencia, si bien requiere un esfuerzo adicional para el cliente de la facilidad que quiera utilizar los servicios de operadores alternativos para la devolución de la llamada. En todo caso, este problema quedará subsanado en cuanto sea posible la preselección de operador en cuyo caso se debe garantizar que la llamada se devolverá de forma automática a través del operador preseleccionado por el cliente.

### 5. CONCLUSIONES.

El actual desarrollo del sistema del Contabilidad de Costes de Telefónica no permite extraer, de forma inmediata, la información necesaria para valorar contablemente las tarifas propuestas por Telefónica para la facilidad aquí tratada. A su vez, la segregación del coste de ofrecer este servicio global del servicio telefónico básico resultaría compleja, artificiosa y poco objetiva.

Las tarifas propuestas por Telefónica para la citada facilidad está en línea con las tarifas aprobadas para otros servicios característicos con las llamadas *Líneas Multiservicio* de Telefónica y podría justificarse por el coste adicional de gestión y administración que supondrá para Telefónica el lanzamiento al mercado de este nuevo servicio.

La introducción del servicio analizado no supone la creación de barreras de entrada al mercado de red de acceso para prestar servicios de telecomunicaciones si bien sería aconsejable que se garantizase que, cuando fuera posible la preselección de operador, la devolución automática de la



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

llamada se efectuase por medio del operador preseleccionado por el cliente del servicio.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, nada hay que objetar a las tarifas propuestas por Telefónica para la "facilidad de devolución de la última llamada", sin que esto sea óbice para que, en un futuro próximo y cuando los sistemas de Contabilidad Analítica de Telefónica así lo permitan, se revise la orientación de las tarifas del conjunto de servicios a que dicha facilidad pertenece a sus costes correspondientes.

Así mismo resulta oportuno que se advierta, en la propuesta originaria presentada por Telefónica, de la imposibilidad de contar con este servicio cuando el llamante origen de la última llamada tenga activada la limitación de identificación de línea, a fin de salvaguardar el derecho a la intimidad y protección de datos de aquellos abonados que hubieran solicitado no ser identificados en sus llamadas.

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.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

José Mª Vázquez Quintana

Luis Bermúdez Odriozola