



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

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

### **CERTIFICA:**

Que en la Sesión Nº 12/00 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 30 de marzo de 2000, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba la:

**RESOLUCIÓN EN VIRTUD DE LA CUAL SE ACUERDA NO INICIAR PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE SERVICIO PÚBLICO EN RELACIÓN CON LA DENUNCIA FORMULADA POR EL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA SOBRE LA INTERRUPCIÓN DE LA PRESTACIÓN, POR PARTE DE TELEFÓNICA, DE DETERMINADOS SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE NÚMEROS DE URGENCIA**

### **HECHOS**

**PRIMERO.-** Mediante escrito presentado por D. Jordi López Benasat, en calidad de Gerente del Sector de Vía Pública del Ayuntamiento de Barcelona, se formuló denuncia contra Telefónica de España, S.A. por las incidencias graves que, según el denunciante, se produjeron los días 3, 30 y 31 de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

diciembre de 1998 y 4 de enero de 1999 en la utilización de los servicios de emergencia que presta la citada Operadora al Ayuntamiento denunciante.

Según el Ayuntamiento de Barcelona, los citados hechos dieron lugar a que los ciudadanos se viesen ante la imposibilidad o dificultad de ser atendidos por diversos servicios municipales tales como Bomberos, Guardia Urbana y servicios sanitarios de urgencia.

Como complemento a la denuncia, se adjuntaba un informe sobre las causas de las incidencias del que se desprende que las mismas pudieron deberse a fallos en la calidad de la red encargada de prestar el servicio telefónico. En concreto en el informe aportado junto con el escrito de denuncia se manifestaban como causas de los fallos las siguientes:

*“El motivo que originó los fallos en los número 0XY de los servicios de emergencia municipales tuvo origen en una combinación de 2 factores: sustitución del software de control de la central del Tren de Servicios Especiales (TSE) de TELEFÓNICA por una nueva versión, y el mal funcionamiento del sistema en situaciones de elevada carga de llamadas.*

*Esta nueva versión fue introducida en la central del TSE operativa, sin una verificación previa completa, y en unas condiciones no adecuadas teniendo en cuenta estas circunstancias.*

*Esta situación comportó la parada de los 2 procesadores disponibles en el TSE, y por tanto la caída del sistema, justamente en los momentos de máxima afluencia de llamadas a los servicios de emergencia que se producían a causa de las situaciones derivadas de las lluvias del día 3 de diciembre.*

*...”*

El denunciante finaliza su escrito manifestando que: *“Debido a que la interrupción de la prestación del servicio de atención telefónica de los números de urgencia puede suponer la comisión por parte del operador de una infracción grave tipificada en el art. 80.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, por incumplir la obligación de mantener la permanencia y continuidad de la línea de servicio público, informo de estos hechos a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por ser el órgano competente en materia inspectora de servicios y redes de telecomunicaciones, de acuerdo con el artículo 76 y siguientes de la Ley 11/98, General de Telecomunicaciones, para que tome las medidas que considere oportunas.”*

**SEGUNDO.-** Sin perjuicio de la calificación que el denunciante realiza de los hechos denunciados, los mismos podrían suponer, además, un supuesto de incumplimiento de obligaciones de servicio público. Tal incumplimiento podría venir derivado de la inobservancia de las condiciones de calidad del servicio telefónico o en la inobservancia del deber de encaminamiento a los servicios de urgencia a los que Telefónica, en la fecha en la que se produjeron los hechos denunciados, estaba obligada en virtud de lo establecido en el Contrato



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

regulador de la concesión para la gestión de los servicios finales y portadores entre la Administración del Estado y Telefónica de España, S.A., aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 29 de noviembre de 1991.

**TERCERO.-** No obstante todo lo anterior, la información aportada por la entidad denunciante no era suficiente para determinar la responsabilidad de la denunciada en los citados hechos, así como, la competencia de esta Comisión para intervenir en la resolución de la denuncia formulada.

En atención a lo anterior se procedió a abrir un período de información previa en virtud del cual, por un lado, se requirió a la entidad denunciada para que aportara información sobre los hechos denunciados a fin de esclarecer convenientemente el alcance de los mismos y, por otro, se recabó la intervención de la Inspección de Telecomunicaciones del Ministerio de Fomento.

**CUARTO.-** Mediante sendos requerimientos de 5 y 17 de noviembre de 1999, se solicitó de Telefónica de España, S.A.U la remisión de la siguiente información relacionada con la denuncia formulada por el Ayuntamiento de Barcelona:

- Si existió la anomalía denunciada y, en su caso, el alcance de la misma.
- Si las instalaciones de Telefónica también se vieron afectadas por las adversas condiciones climatológicas que se produjeron en Barcelona durante los días a los que se refiere la denuncia y, en caso afirmativa, el alcance de los daños padecidos.
- Cuales fueron las causas de las interrupciones del servicio producidas en los días 3, 30 y 31 de diciembre de 1998 y 4 de enero de 1999.
- Cuales fueron, en su caso, las medidas adoptadas por Telefónica para la reanudación del servicio.
- Cuales son los datos o estimaciones cuantitativas relativos a parámetros tales como la duración media de la avería, el porcentaje de llamadas infructuosas o el número de reclamaciones que se produjeron como consecuencia de los hechos denunciados.
- Cualquier otra información que estime de interés para la resolución de la cuestión planteada en la denuncia.
- Descripción del conjunto de medios humanos y materiales así como los procedimientos operativos con los que se prestaba el servicio de encaminamiento de llamadas telefónica generadas por sus abonados con destino a los servicios municipales de Bomberos (080), Guardia Urbana (092) y sanitarios de urgencia (061), con anterioridad y



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

durante los días 3, 30 y 31 de diciembre de 1998 y 4 de enero de 1999.

- Identificación, en su caso, de las medidas que hayan sido tomadas posteriormente por Telefónica de España, S.A.U para evitar que las incidencias acaecidas pudieran volver a repetirse.

Los citados requerimientos de información fueron contestados por Telefónica de España, S.A.U mediante escritos de fechas 29 de noviembre y uno de diciembre de 1999 en los que, tras contestar a todas las preguntas formuladas por esta Comisión manifiesta que ha realizado las oportunas correcciones en sus sistemas para evitar que las incidencias acaecidas puedan volver a repetirse y que desde las fechas a las que se refiere la denuncia hasta hoy, las medidas adoptadas han demostrado su eficiencia al presentarse nuevos fenómenos climatológicos adversos, con la consiguiente demanda de servicios de similares características a los registrados en las fechas objeto de la denuncia, que no han repercutido en la prestación de los servicios de emergencia 0XY prestados a través de la central de Barcelona /Sepúlveda.

**QUINTO.-** Por Resolución de esta Comisión de fecha 13 de enero de 2000 se acordó solicitar la intervención de los Servicios de la Inspección de Telecomunicaciones del Ministerio de Fomento, a los efectos de que se llevara a cabo la inspección técnica que resulte necesaria para informar a esta Comisión sobre :

- Si Telefónica de España, S.A.U., ha llevado a cabo las medidas que esta entidad afirma haber realizado en sus escritos de alegaciones, de fecha veintinueve de noviembre y uno de diciembre de mil novecientos noventa y nueve, (con entrada en esta Comisión el uno de diciembre), que se adjuntaban en el anexo 2 de la citada Resolución, y si éstas resultan apropiadas.
- En particular, si esta entidad ha llevado a cabo las medidas especificadas en la segunda alegación, de sus escrito de fecha uno de diciembre de mil novecientos noventa y nueve, que igualmente se adjuntaban en el anexo 2 de la Resolución.

**SEXTO.-** Con fecha 15 de marzo de 2000, ha tenido entrada en esta Comisión el informe sobre los servicios de atención telefónica de números de urgencia realizado por la Jefatura de Inspección de Telecomunicaciones en Barcelona, en el que se concluye lo siguiente:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### *“5. Conclusiones.*

*5.1- Telefónica de España ha llevado a cabo las medidas que detalla en sus alegaciones.*

- Cambio de procesador central y de procesadores regionales.*
- Cambio de sistema de aplicación.*
- Diversificación del encaminamiento de los servicios especiales a través de dos centrales de conmutación y distintas rutas.*

*5.2 Valoración de la situación actual.*

- Las medidas adoptadas por Telefónica, minimizan el riesgo de que anomalías en una central puedan paralizar la atención de los servicios especiales.*
- El número de enlaces de estos servicios, puede ocasionar una restricción del servicio, ante una situación de llamadas masivas. Esta situación en el caso del 080 y 092 puede quedar paliada al implementarse la ampliación aceptada por el Ayuntamiento.”*

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

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**Primero.-** Conforme a lo establecido en el artículo 35.2 de la LGTel, el artículo 1.Dos.2.d) de la Ley 12/1997 y el artículo 2 del Reglamento del Servicio Universal, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es competente para ejercer el control del cumplimiento por los operadores de las obligaciones de servicio público que se impongan a los titulares de redes públicas de telecomunicaciones y de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, así como, a quienes lleven a cabo determinados servicios cuya prestación requiera autorización general.

Concretamente, el artículo 2 del Reglamento del Servicio Universal prevé lo siguiente:

*“De acuerdo con lo previsto en el artículo 35.2 de la Ley General de Telecomunicaciones, en el artículo 1.dos.2.d) de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones y en la normativa de desarrollo de ésta, corresponde a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones el control del cumplimiento de las obligaciones de servicio público establecidas en este Reglamento. A estos efectos, los operadores estarán obligados a cumplir las resoluciones que, en ejercicio de su función de control, dicte la Comisión...”*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El artículo 40.4 de la LGTel incluye el encaminamiento de llamadas a los servicios de urgencia como una de las obligaciones de los operadores de los servicios telefónicos disponibles al público prevista dentro de los servicios obligatorios de telecomunicaciones que, a su vez, están incluidos dentro de las categorías de obligaciones de servicio público previstas en el artículo 36 de la citada Ley.

El artículo 7 del Reglamento del Servicio Universal alude, en su apartado 1.e, a la obligación de respetar las condiciones de calidad de los servicios como una de las obligaciones de servicio público de carácter general que deben cumplir los operadores.

Consecuentemente con lo anterior, es a esta Comisión a quien compete ejercer el control del cumplimiento de la obligación de encaminamiento de las llamadas a los servicios de urgencias. Asimismo, le compete el control del cumplimiento de las condiciones de calidad que deben ofrecer los operadores obligados.

**Segundo.-** Según establece el artículo 1 de la Ley 12/1997 y el artículo 2 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, esta Comisión se rige, en el ejercicio de las funciones públicas que tiene atribuidas, por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJPAC).

El artículo 68 de la citada ley procedimental establece que los procedimientos se iniciarán de oficio o por solicitud de persona interesada y, el artículo 69 prevé que la iniciación de oficio de los procedimientos se realizará por acuerdo del órgano competente. El acuerdo será adoptado, bien por propia iniciativa del órgano o como consecuencia de orden superior, a petición razonada de otros órganos o por denuncia.

Por otra parte, el punto 2 del citado artículo 69 contempla la posibilidad que, con anterioridad al acuerdo de iniciación de oficio, el órgano competente podrá abrir un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

Teniendo en cuenta que en el presente caso la actividad de esta Comisión se ha iniciado por medio de una denuncia y que, dada la fecha en la que se produjeron los hechos denunciados, cabía la posibilidad de que ya se hubieran corregido los fallos en el encaminamiento de las llamadas a los servicios de urgencia o en las condiciones de calidad del servicio, se inició un período de información previa para determinar si persistían en la actualidad



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

fallos en la prestación del servicio objeto de la denuncia y, por lo tanto, si era conveniente iniciar el correspondiente procedimiento en lo que a la función del control del cumplimiento de las obligaciones de servicio público por parte de esta Comisión respecta.

Dentro del citado período de información previa, se solicitó, de conformidad con el artículo 1.Dos.2, letra k) de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la intervención de la Secretaría General de Comunicaciones del Ministerio de Fomento para que llevara a cabo la inspección técnica que resultara necesaria para comprobar si Telefónica de España, S.A.U. está actualmente prestando los servicios a los que se refiere la denuncia del Ayuntamiento de Barcelona en las condiciones de calidad establecidas en el Anexo II, del contrato concesional suscrito entre la citada entidad y el Estado

**Tercero.-** La citada solicitud de inspección fue cumplimentada por la Jefatura de Inspección de Telecomunicaciones de Barcelona, adscrita a la Secretaría General de Comunicaciones con el resultado que consta en el informe al que se refiere el antecedente de hecho sexto de la presente Resolución. Del contenido del citado informe se desprende que no persisten en la actualidad los fallos en la prestación del servicio objeto de la denuncia que hagan conveniente iniciar el correspondiente procedimiento en lo que a la función del control del cumplimiento de las obligaciones de servicio público por parte de esta Comisión respecta.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos de derecho, esta Comisión,

## RESUELVE

**Primero.-** No iniciar procedimiento administrativo de oficio en relación con denuncia formulada por D. Jordi López Benasat, en nombre y representación del Ayuntamiento de Barcelona sobre la función del control del cumplimiento de las obligaciones de servicio público de Telefónica de España, S.A.U., por haber quedado acreditado en el período de información previa que no persisten las circunstancias de fallos en la prestación del servicio objeto de la denuncia.

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





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 1.ocho de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 del la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

José M<sup>a</sup> Vázquez Quintana

José Giménez Cervantes