



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

**D. ALFONSO RAMOS DE MOLINS SAINZ DE BARANDA**, 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 15/05 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 27 de abril de 2005, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el cual, en relación con el Expediente RO 2004/1849, se aprueba la siguiente

**RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO DE INTERCONEXIÓN PLANTEADO POR OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L. CON TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. REFERIDO A LA APERTURA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA 010 SOPORTADO SOBRE LA RED DE LA SOLICITANTE.**

### **I - ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero.-** Con fecha 25 de noviembre de 2004, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de D. Jorge Fernández Murillo, en nombre y representación de la entidad OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L. (en adelante OPERA), por el que solicita la intervención de esta Comisión para la resolución de un conflicto de interconexión motivado por la falta de apertura por parte de la entidad TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U (en adelante TELEFÓNICA) del servicio de acceso y tránsito a la terminación en la numeración de los servicios de Atención Ciudadana 010 de OPERA, para llamadas originadas en la red de TELEFÓNICA o en tránsito desde redes de otros operadores.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En su escrito, la representación de OPERA manifestaba lo siguiente:

- Que con fecha 16 de noviembre de 2004 comunicó al resto de operadores la solicitud de traducción del número corto 010 para el Ayuntamiento de Urkabustaiz (Álava) por el número 941942001, indicando que entraría en funcionamiento el día 19 de noviembre.
- Que el 17 de noviembre TELEFÓNICA, mediante correo electrónico, le transmitió sus dudas sobre la obligación de tener que asignar una numeración de la Rioja a un Servicio de un Ayuntamiento de Álava.
- Que el mismo día, también mediante correo electrónico, comunicó a TELEFÓNICA que había realizado una consulta a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones confirmatoria de los siguientes extremos:

*“1) Las llamadas dirigidas a numeración 010 se pueden traducir en cualquier número geográfico que no tiene por qué coincidir con la demarcación en la que se origina la llamada. Según esto, se puede traducir por ejemplo, el 010 del Ayuntamiento de Barcelona en el 941949010 (numeración geográfica de Opera) y las llamadas dirigidas al 010 originadas en Barcelona nos las tendría que entregar Telefónica en nuestro Pdl de Logroño al que está asociada la numeración 941949010.*

*2) Las llamadas dirigidas a numeración 010 se entregan a través del haz general de llamadas y no se requiere para prestar este servicio disponer de haces específicos. Hay una disposición transitoria en la OIR que hace referencia a operadores que dispusieran con antelación de un haz específico para llamadas de emergencia, pero si no se dispone de ese haz específico, las llamadas han de entregarse por el haz general de llamadas”*

- Que en base a todo ello, los operadores tenían que ofrecerle estos servicios en los términos establecidos en la OIR 2003, entregando TELEFÓNICA las llamadas dirigidas a sus servicios 010 a través de la interconexión directa con OPERA, y el resto de operadores en tránsito a través de TELEFÓNICA.
- Que el 19 de noviembre, TELEFÓNICA le comunicó que también había realizado una consulta telefónica a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, deduciéndose de la misma que la CMT no tenía claro que este Servicio de Atención Ciudadana 010 de un municipio de Álava pudiera tener un número traducido de la Rioja, y que por este motivo le rogaba realizase una consulta por escrito a la CMT.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Que el mismo día, en conversación telefónica entre ambos operadores, TELEFÓNICA le comunicó su negativa a realizar la traducción del servicio 010 solicitado hasta que la CMT u otro organismo competente no se pronunciara por escrito sobre la posibilidad de realizar la traducción del número corto por el número geográfico tal como solicitaba OPERA.

Finalmente, OPERA solicita a esta Comisión que resuelva en el sentido de:

*«1.- Instar a TELEFÓNICA a que realice la traducción de la numeración 010 solicitada en numeración geográfica de OPERA, para su acceso desde cualquier punto de la red de TELEFÓNICA, así como en tránsito desde redes de otros operadores, en especial desde las redes de operadores de telefonía móvil para su terminación en la red de OPERA para el Ayuntamiento de Urkabustaiz que permita realizar el encaminamiento hasta la posición de atención del servicio de atención ciudadana tal como establece la normativa vigente sin aplicar ninguna restricción a la numeración traducida.*

*2.- Instar a TELEFÓNICA a que tramite, gestione y realice las traducciones correspondientes a otros servicios 010 que pueda solicitar en el futuro OPERA para otros Ayuntamientos de España sin aplicar ninguna restricción a la numeración geográfica nacional por la que se traduce, así como realizarlo en el mismo plazo (24 horas) con el que TELEFÓNICA es capaz de traducir en numeración geográfica para servicios 010 prestados por la propia TELEFÓNICA.*

*3.- Resolver el conflicto a la mayor brevedad posible en virtud del perjuicio social que provocan las restricciones injustificadas de TELEFÓNICA que impiden que se pueda prestar un servicio de carácter social a los habitantes de un municipio cuando la normativa vigente no establece ninguna limitación a este respecto, garantizando y protegiendo de esta forma el derecho de los ciudadanos a acceder a estos servicios de carácter social.”*

**Segundo.-** Con fecha 9 de diciembre de 2004, mediante sendos escritos, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 42.4 de la LRJPAC, se comunicó a los interesados, OPERA y TELEFÓNICA, que había quedado iniciado expediente administrativo para la resolución del conflicto planteado por la primera de estas entidades.

**Tercero.-** Mediante escrito de fecha 16 de diciembre, la representación de OPERA solicitó a esta Comisión la adopción de medidas cautelares



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

consistentes en la apertura por parte de TELEFÓNICA del servicio de acceso y tránsito a la terminación en la numeración de los servicios de Atención Ciudadana 010 de OPERA para llamadas originadas en la red de TELEFÓNICA o en tránsito desde redes de otros operadores. La solicitante argumenta que la falta de adopción de las medidas solicitadas le impediría cumplir con los compromisos de prestación de servicios adquiridos, con las consiguientes reclamaciones económicas que se puedan derivar, así como la pérdida de imagen comercial frente a los clientes actuales y potenciales de servicio 010 que podría suponer que OPERA nunca más accediera a este mercado.

**Cuarto.-** Con fecha 22 de diciembre tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de la representación de TELEFÓNICA en el que, en resumen, exponía lo siguiente:

- Que la petición de OPERA supone una deslocalización geográfica vulnerando el espíritu de lo establecido en el vigente Plan Nacional de Numeración, dado que si bien no existe una Resolución de Atribución explícita de la numeración 010, donde se determine con claridad cuales son las condiciones de su utilización, es posible inferir que, por su propia naturaleza, el 010 tiene una clara significación geográfica, como muestra el hecho de que, tratándose de una numeración única para utilizar en todo el territorio nacional, el encaminamiento a realizar tenga que ser diferente en función de la ubicación del cliente llamante, de forma que la llamada deba dirigirse hacia el centro de atención establecido por el ayuntamiento que prestaría servicio a la citada ubicación.
- Que se ha establecido la tarifa aplicable al llamante, en coherencia con la situación relativa de las ubicaciones físicas del llamado y el llamante en el tráfico 010 y el coste de los recursos de red en la comunicación.
- Que la petición de OPERA le supondría un quebranto económico dado que:  
*“debería hacer un transporte a nivel nacional, para entregar la llamada en el Pdl de Opera ubicado en Logroño (en concreto la llamada se encaminaría desde Álava a una central nodal de Bilbao y de ésta a una de Zaragoza para con posterioridad enviarlo a la central frontera con Opera en Logroño), si bien el precio cobrado al cliente llamante sería el correspondiente a una llamada metropolitana”*
- Que se le estaría obligando a prestar un servicio de interconexión con un quebranto económico por estarse cobrando una llamada nacional a un precio inferior al establecido para las mismas, salvo que se autorizase a



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

cobrar a los clientes del municipio en cuestión el coste de una llamada nacional.

- Que el servicio solicitado por OPERA no se encuentra amparado en la OIR.
- Que la OIR establece en el punto relativo a “llamadas directas” dentro del apartado referido al “Plan de Encaminamiento en interconexión” que *“las llamadas directas de marcación corta traducidas se entregarán en el Pdl asociado a la numeración destino de la llamada (número traducido), de acuerdo con el área de servicio definida”*. En este sentido considera que el concepto “área de servicio definida” para la numeración 010 debe de entenderse teniendo en cuenta cual es el sentido del uso de dicha numeración y, en concreto, su ámbito de prestación, que es el metropolitano. Por lo tanto, OPERA debiera de ofrecer, al menos, un punto de interconexión incluido dentro de la zona telefónica provincial de Álava para que TELEFÓNICA pudiera entregarle el tráfico 010 originado en el Ayuntamiento de Urkabustaiz, de manera que el transporte de la llamada que estaría obligado a realizar por dicha cantidad no rebasase, a lo sumo, el ámbito provincial.

**Quinto.-** Una vez instruido el presente procedimiento, con fecha 1 de marzo, se procedió a la apertura del trámite de audiencia, dentro del cual los servicios de la Comisión informaron sobre las diferentes cuestiones objeto del conflicto, otorgando un plazo de 10 días a las partes a fin de que alegaran y presentaran los documentos y justificaciones que estimasen pertinentes.

**Sexto.-** Con fecha 15 de marzo de 2005, se recibió en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones presentado por TELEFÓNICA, en el que, entre otras cuestiones, plantea las siguientes.

- Muestra su disconformidad con una de las soluciones apuntada en el informe de los servicios de esta Comisión, que es la de aplicar a los usuarios llamantes una tarifa que permita cubrir los costes en los que incurre, en base a las razones siguientes:
  - supondría una desnaturalización del sentido de uso de la numeración 010,
  - las expectativas de los usuarios de que TELEFÓNICA les aplicara una tarifa metropolitana, en el referido supuesto, se verían incumplidas, lo que iría en contra del principio de transparencia tarifaria,



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- resultaría discriminatorio para los usuarios llamantes a números 010 el hecho de que tuvieran que pagar cantidades diferentes por el hecho de que su Ayuntamiento haya elegido para prestar el servicio 010 a un operador que haya o que no haya realizado el despliegue de red adecuado,
  - estaría favoreciendo un trato discriminatorio de los usuarios para compensar las ineficiencias en las que incurren determinados operadores.
- Considera que debería arbitrarse una solución por la que sea OPERA la entidad que asumiera la diferencia de precio que exista entre la realización del transporte de la llamada a nivel nacional y el metropolitano. En este sentido interpreta que esta opción no se contempla en la OIR vigente, lo que confirmaría que lo solicitado por OPERA no se encontraría amparado, como tal, por los servicios de interconexión regulados en la OIR para la numeración 010.
- Plantea la necesidad de incluir en la parte dispositiva de la presente Resolución las condiciones económicas ligadas a la provisión del servicio en referencia a la aplicación a los usuarios llamantes a la numeración 010 de Urkabustaiz una tarifa superior a la metropolitana.
- Manifiesta que *“la apertura de la numeración que nos ocupa no es posible sin que estén meridianamente claros dos extremos: cuáles son los precios que se deben aplicar a los usuarios llamantes y cuáles son los precios que se deben aplicar en la interconexión, y que deben fijarse de forma coherente con los plazos que se establezcan para la apertura de la numeración 010”*

## II.- FUNDAMENTOS DE DERECHO

### **II.- FUNDAMENTOS DE DERECHO.**

#### **Primero.- Objeto del procedimiento y habilitación competencial de la CMT para intervenir en el mismo.**

El presente procedimiento tiene por objeto el análisis del conflicto planteado por OPERA en relación con la falta de apertura por parte de TELEFÓNICA del servicio de acceso y tránsito a la terminación en la numeración de los servicios de Atención Ciudadana 010 de OPERA, para llamadas originadas en la red de TELEFÓNICA o en tránsito desde redes de otros operadores.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), en su artículo 48.2, indica que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto, entre otras cuestiones, el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y la resolución de los conflictos entre operadores. Dichas competencias generales se concretan en la habilitación competencial de esta Comisión para actuar en esta materia, recogida en el apartado 3. letra d) del mismo artículo, que establece que es función de esta Comisión la resolución vinculante de los conflictos que se susciten entre operadores en materia de acceso o interconexión.

La LGTel, en su artículo 11 apartado 4, establece que *“la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá intervenir en las relaciones entre operadores, a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado, con objeto de fomentar y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3.”* La letra a) del mencionado artículo 3 establece como objetivo de esta Ley, fomentar la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y, en particular, en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y en el suministro de los recursos asociados a ellos.

A tal efecto, el artículo 14 de la LGTel. señala que *“de los conflictos en materia de obligaciones de interconexión y acceso derivadas de esta ley y de sus normas de desarrollo conocerá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Ésta, previa audiencia de las partes, dictará resolución vinculante sobre los extremos objeto del conflicto, en el plazo máximo de cuatro meses a partir del momento en que se pida su intervención, sin perjuicio de que puedan adoptarse medidas provisionales hasta el momento en que se dicte la resolución definitiva.”*

Por su parte, la letra a) del apartado 3, del artículo 23 del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, dispone que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá intervenir en las relaciones entre operadores, a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado. Asimismo, la letra b) señala que conocerá de los conflictos en materia de interconexión y acceso, y a tal efecto, dictará una resolución vinculante sobre los extremos objeto del conflicto y las medidas provisionales que correspondan.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

De conformidad con lo anterior, esta Comisión tiene habilitación competencial suficiente para resolver la controversia suscitada entre OPERA y TELEFÓNICA, que se sustancia en el presente procedimiento.

### **Segundo.- En relación con el fondo del asunto**

Antes de analizar las alegaciones de las partes en relación con el objeto del presente procedimiento se hace necesario realizar una serie de consideraciones generales en relación con la prestación del servicio de Atención Ciudadana 010 en el ámbito municipal y su regulación normativa.

#### **a) Normativa aplicable**

El Plan Nacional de Numeración<sup>1</sup> define en su apartado 10.4 cuatro tipos de números cortos. Así, la letra a) se refiere a aquellos números atribuidos a servicios de interés social, los cuales deberán habilitarse en todas las redes telefónicas públicas que provean el acceso a los usuarios.

Adicionalmente, según el apartado 2.2 del Plan Nacional de Numeración Telefónica, los números cortos que se atribuyan a servicios de interés social se habilitarán por todos los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público, los cuales deberán acordar, con las autoridades competentes titulares de tales servicios, los aspectos relativos al tratamiento y encaminamiento de llamadas a los centros de atención correspondientes.

En este sentido hay que señalar que OPERA ha remitido a esta Comisión copia del contrato de fecha 15 de noviembre de 2004 celebrado con el Ayuntamiento de Urkabustaiz, en virtud del cual se acuerda la prestación por parte de OPERA del servicio de atención ciudadana municipal (010). En dicho contrato se indica que el encaminamiento de las llamadas destinadas al Servicio de Atención Ciudadana 010 del Ayuntamiento de Urkabustaiz se realizará hacia un número geográfico adjudicado para la zona telefónica provincial de la Rioja.

El mencionado apartado 2.2 del Plan Nacional de Numeración concluye señalando que en todo caso, el acceso por los usuarios a los servicios de interés social no requerirá de la marcación de prefijos ni códigos de escape, salvo desde terminales pertenecientes al ámbito de redes privadas, cuando sea imprescindible por razones técnicas.

---

<sup>1</sup> Aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por otra parte, la Oferta de Interconexión de Referencia de TELEFÓNICA se refiere en su apartado 6.1 al Servicio de Interconexión para los Servicios de Emergencia y de Atención Ciudadana. Así señala que mediante este servicio:

*“los clientes físicamente conectados a Telefónica de España podrán acceder a los Servicios de Emergencia y de Atención Ciudadana cuya gestión telefónica se haya encomendado al operador interconectado”*

Continúa señalando la OIR que las características técnicas se incluyen en el apartado 7, y los precios aplicables en el Anexo 2. Precisando, en último lugar, que los servicios de Atención Ciudadana a los que se puede acceder mediante este servicio de interconexión son:

- 010 Servicio de Atención Ciudadana municipal
- 012 Servicio de Atención Ciudadana autonómica.

El apartado 7.9.2 de la OIR relativo al intercambio de cifras en la interconexión señala que en lo que respecta a aquellos servicios especiales prestados a través de números cortos cuyo ámbito de operación requiera una traducción de su numeración corta a un número de nueve cifras asociado, los operadores interconectados deberán intercambiarse la lista de las numeraciones traducidas, de modo que siempre se entregue en interconexión el número traducido.

El número 010 forma parte de la numeración pública de manera que su carácter de interés social obliga a su accesibilidad desde cualquier punto de terminación, por lo que la interoperabilidad se conseguiría a través de la interconexión que enrute la llamada hacia el operador encargado de la gestión telefónica del 010 por encargo del municipio responsable del servicio de atención ciudadana.

En principio, del análisis de la normativa aplicable al caso que nos ocupa y de las consideraciones expuestas, no cabe deducir que, necesariamente, la traducción del número 010 a un número geográfico asociado de nueve cifras presuponga que se tenga que tratar de un número perteneciente al propio municipio desde el que se realiza la llamada.

Por lo tanto, TELEFÓNICA, tras efectuar la traducción del 010 al número geográfico indicado por OPERA, debería encaminar las llamadas con destino al centro de atención ciudadana dependiente de la red de OPERA.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Continúa señalando la OIR en el mencionado apartado 7.9.2 que el operador encomendado de la gestión de un servicio de números cortos ha de remitir a todos los operadores directamente interconectados con él la tabla de traducción correspondiente a los números cortos de los centros de atención gestionado por él. La remisión de esta tabla se realizará con 75 días naturales de antelación a que los cambios se hagan efectivos. Posteriormente, cada operador remitirá a todos los operadores con los que tenga firmado un acuerdo para cursar tránsito a través de su red la tabla de traducción correspondiente a los números cortos remitidos por las redes directamente conectadas con él. La remisión de esta tabla se realizará al menos con 60 días naturales de antelación a que los cambios se hagan efectivos.

Es decir, OPERA, al remitir la tabla de traducción del número 010 para el Ayuntamiento de Urkabustaiz (Álava), debe contar con que TELEFÓNICA dispone de 75 días para efectuar los cambios necesarios. Así, durante los primeros 15 días, debe remitir a aquellos operadores con los que tenga firmado un acuerdo para cursar tránsito a través de su red la tabla de traducción correspondiente al número corto.

En relación con los precios aplicables a los diferentes servicios incluidos en la Oferta de TELEFÓNICA, el Anexo II punto 3 “Precios de otros servicios”, recoge en su apartado primero, los precios aplicables al “Servicio de Terminación en los Servicios de Emergencia y de Atención Ciudadana”. Así, en relación con los números cortos con tarifa para el usuario llamante, (061 Insalud, 062 Guardia Civil, 080 Bomberos –local-, 091 Policía Nacional, 092 Policía Municipal, 010 Servicio de Atención Ciudadana Municipal y 012 Servicio de Atención Ciudadana Autonómica) señala lo siguiente:

*“Los precios aplicables a este caso son los precios por minuto para los servicios de interconexión de terminación al nivel correspondiente vigentes en cada momento. En el caso de llamadas a los números de Atención Ciudadana con retribución adicional al proveedor de servicio, el precio de interconexión incluirá la retribución correspondiente al proveedor de servicio.*

*El operador de acceso habrá de pagar siempre al de terminación la componente de Retribución a la Administración en la primera consolidación que corresponda a la llamada efectuada, salvo en los casos en los que ya se haya acreditado suficientemente el impago por parte de su cliente; en este caso, únicamente habrá de pagar la parte del precio de interconexión correspondiente al servicio de terminación”.*

En cuanto a los precios minoristas, destaca la Orden PRE/3103/2003, de 5 de noviembre, por la que se dispone la publicación del Acuerdo, de 25 de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

septiembre de 2003, de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, por el que se aprueba el marco de regulación de los precios de determinados servicios prestados por Telefónica de España, Sociedad Anónima Unipersonal, para el año 2004.

El Anexo I del Acuerdo, establece en primer lugar que *“el servicio telefónico fijo disponible al público, las llamadas fijo móvil, el servicio móvil marítimo y el de líneas susceptibles de arrendamiento prestados por Telefónica de España Sociedad Anónima Unipersonal, estarán sometidos durante el año 2004 al marco regulatorio de precios que se detalla a continuación”*.

Por lo que se refiere al resto de conceptos tarifarios señala que los precios del resto de conceptos tarifarios del servicio telefónico fijo, no incluidos en las anteriores modalidades de regulación, quedan liberalizados, estableciendo salvedades: el servicio de información nacional sobre el contenido de guías, llamadas desde teléfonos de uso público situados en el dominio público de uso común y el resto de los conceptos tarifarios de los servicios incluidos en el servicio universal de telecomunicaciones.

En consecuencia, el precio aplicable al servicio analizado en la presente Resolución está liberalizado por lo que TELEFÓNICA podría establecer el precio que considerara adecuado.

Las posteriores modificaciones del Acuerdo de la Comisión Delegada no han alterado este régimen de fijación de precios.

### b) Modelo de acceso y modelo de terminación

Con el objeto de clarificar el escenario en el que se presta el servicio de atención ciudadana, vamos a referirnos, previamente, a los modelos de interconexión de acceso y terminación.

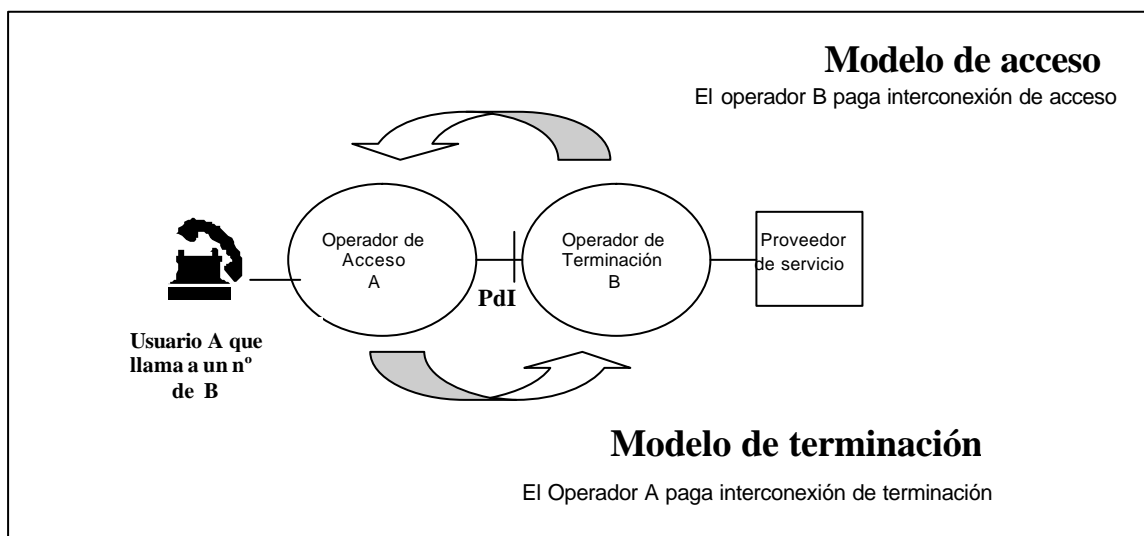
Dejando al margen los servicios básicos de interconexión, los demás servicios recogidos en la OIR (red inteligente, consulta telefónica, numeración corta, números 800/900, números gratuitos, etc), pueden responder, en líneas generales, a uno de los dos modelos definidos en la propia Oferta: modelo de acceso y modelo de terminación. Aunque se definen a continuación los parámetros fundamentales de cada uno de los modelos, no debemos olvidar que, dependiendo del servicio que se preste o la forma en que se preste el servicio, estos parámetros varían.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Modelo de acceso: quien comercializa el servicio es aquel en cuya red terminan las llamadas, en consecuencia, existe una relación jurídica entre este operador y el usuario llamante. El operador que facilita el acceso presta un servicio al operador en cuya red terminan las llamadas a cambio de un precio. Es este operador el que para algunos servicios (como en 118XY y red inteligente en modalidad de acceso) realiza las gestiones de facturación y cobro, en su caso, a riesgo y ventura del operador en cuya red terminan las llamadas. Así, el operador en cuya red terminen las llamadas realizará los pagos que correspondan a las prestaciones (servicio de interconexión de acceso + servicio de facturación y cobro, en su caso) en las condiciones que, cuando de TELEFÓNICA se trate estarán incorporadas en su Oferta y cuando se trate de otros operadores figurarán en Acuerdos Generales de Interconexión o en otros instrumentos de eficacia similar a estos efectos.

Modelo de terminación: quien comercializa el servicio es aquel que facilita el acceso al usuario que origina la llamada. En consecuencia, el operador en cuya red terminan las llamadas únicamente presta el servicio de terminación al operador de acceso, siendo obligación de este último afrontar los pagos que correspondan a las prestaciones en terminación que le ofrezca el correspondiente operador, que si es TELEFÓNICA estarán determinadas en la OIR y si es otro operador se determinarán en el correspondiente Acuerdo General de Interconexión. Los precios aplicables a los abonados que originan la llamada son fijados por el operador de acceso, y asume el riesgo que los posibles impagos pueden ocasionar.





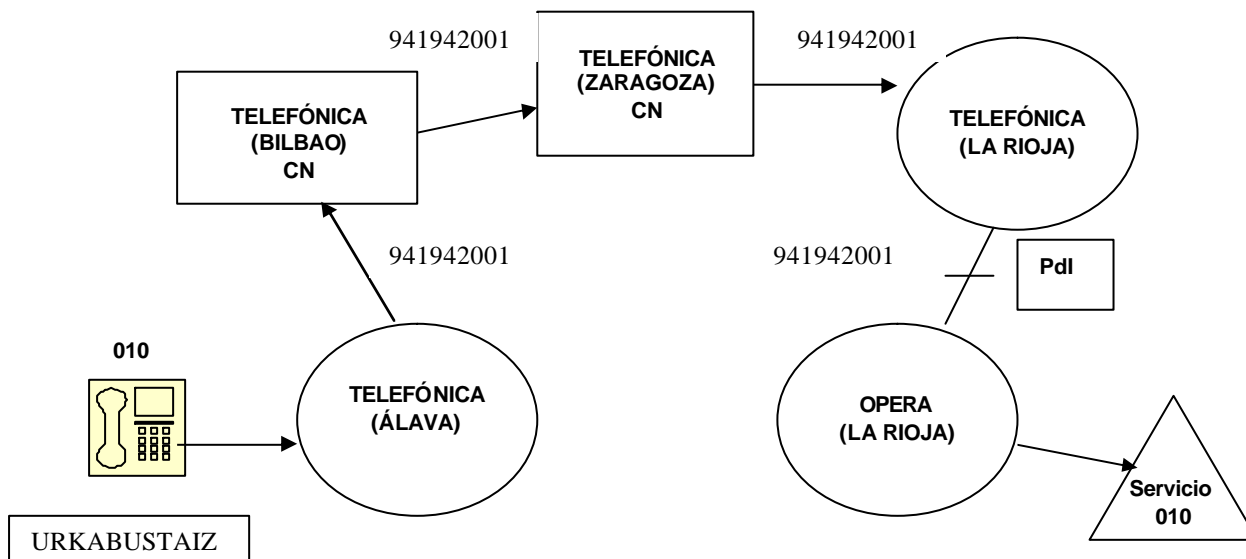
## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### c) Descripción del funcionamiento del Servicio de Atención Ciudadana (010)

El servicio de Atención Ciudadana en el ámbito municipal es un servicio de interés social prestado por los diferentes Ayuntamientos, por el que el usuario llamante, mediante la marcación de un número corto (010), tiene acceso a información sobre trámites, procedimientos y servicios municipales así como a la realización de diversas gestiones de competencia municipal.

En el supuesto que se analiza, el Ayuntamiento de Urkabustaiz formalizó un acuerdo con OPERA para la prestación del mencionado servicio dentro del ámbito de actuación del Ayuntamiento, indicando que el encaminamiento de las llamadas destinadas al Servicio de Atención Ciudadana 010 del Ayuntamiento alavés, se realizara hacia un número geográfico perteneciente a OPERA de la zona telefónica provincial de la Rioja.

En consecuencia, el flujo de la llamada realizada por un usuario al número 010 se representaría de la siguiente manera:



Según el gráfico anterior, TELEFÓNICA (operador de acceso en el presente caso) cursaría una llamada dirigida al 010 de OPERA (habiendo sido remitido a TELEFÓNICA la tabla de traducción del número 010 por el número 941942001). TELEFÓNICA entregaría la llamada a OPERA en el PdI que tiene establecido en la Rioja, para que a su vez, OPERA diera acceso al servicio de atención ciudadana en las condiciones pactadas con el Ayuntamiento de Urkabustaiz.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Los parámetros intervinientes en el tratamiento de la llamada se definen a continuación:

- Operador que determina el precio al usuario llamante: TELEFÓNICA.
- Operador que cobra al usuario llamante por la llamada: TELEFÓNICA.
- Pagos a realizar en interconexión: la OIR señala que el precio aplicable en el presente caso es el de interconexión de terminación que abonaría TELEFÓNICA a OPERA.
- Numeración intercambiada: TELEFÓNICA envía como número llamado un número geográfico (número de OPERA)

En cualquier caso, en el ámbito de autonomía de la voluntad, las partes podrán llegar a un acuerdo sobre las condiciones que van a ser aplicadas en su relación. De este modo, las partes determinarían de común acuerdo el modelo de interconexión que sería de aplicación, es decir, podrían optar por la aplicación del modelo de acceso o el de terminación, independientemente de lo establecido en la OIR puesto que la Oferta de TELEFÓNICA supone, únicamente, el marco mínimo de negociación.

### d) Alegaciones de las partes.

A pesar de que el 010 se utiliza para la prestación del Servicio de Atención Ciudadana en el ámbito municipal, no existe una Resolución específica de atribución de numeración para este servicio, por lo que no puede concluirse que tenga una consideración geográfica.

En sus alegaciones, TELEFÓNICA compara el 010 con la numeración 019. Este número está atribuido al Servicio de Información de la Administración General del Estado, y en su Resolución de atribución<sup>2</sup> se indica explícitamente que la prestación de este servicio se realizará a nivel provincial.

Sin embargo, a pesar de que la información que debe proporcionarse al usuario que llama al 010 es de ámbito municipal, así como el ámbito de acceso a dicha información, no hay disposición alguna en la que se establezca que el lugar geográfico donde se presta el servicio deba estar conectado a una red dentro del término municipal. En consecuencia, se puede afirmar que el ámbito del servicio y el lugar geográfico de soporte de red para el servicio son dos conceptos diferentes que no tienen por qué coincidir, a no ser que se especifique en la normativa vigente.

---

<sup>2</sup> Resolución de 15 de abril de 1999.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Al no existir ninguna restricción geográfica para el área de prestación del Servicio de Atención Ciudadana municipal (010), la alegación de TELEFÓNICA indicando que la petición de OPERA supone una deslocalización geográfica, no parece motivada.

Asimismo, TELEFÓNICA en sus alegaciones hace referencia al apartado 7.6 de la OIR vigente, dedicado al Plan de encaminamiento en interconexión, en el que se indica que las llamadas directas de marcación corta traducidas se entregarán en el Pdl asociado a la numeración destino de la llamada (número traducido), de acuerdo con el área de servicio definida.

TELEFÓNICA interpreta el concepto de “área de servicio definida” como el ámbito de prestación del servicio, que en el caso del servicio 010, sería el ámbito municipal. Sin embargo, la interpretación correcta que debe hacerse es la de área de servicio asociada a la numeración destino de la llamada. En el presente caso, el área de servicio es el área que cubre la central frontera de TELEFÓNICA en Logroño.

En sus alegaciones, TELEFÓNICA indica que la petición de OPERA le supondría un quebranto económico, puesto que, para entregar la llamada en el Pdl de OPERA ubicado en Logroño, TELEFÓNICA debería hacer un transporte nacional en tránsito doble, mientras que el precio aplicado por TELEFÓNICA para este servicio es el correspondiente a una llamada metropolitana.

Resulta evidente que los costes de la red del operador de acceso (en este caso, TELEFÓNICA) para las llamadas realizadas al 010 de OPERA son distintos si el encaminamiento se realiza dentro del ámbito metropolitano o si por el contrario la llamada se encamina fuera de los límites de la provincia.

No parece razonable que el operador de acceso asuma unos costes de red mayores en función de la localización del Pdl de OPERA, teniendo en cuenta que la falta de despliegue de red de OPERA perjudicaría al operador de acceso. Esta situación supondría un estrechamiento injustificado de márgenes para el operador de acceso, puesto que tendría que consumir una cantidad mayor de recursos para la entrega de la llamada.

Asimismo, se tendría que tener en cuenta que en el caso en que un operador de acceso y OPERA no tuviesen interconexión directa, el operador de acceso debería recurrir al servicio de tránsito de TELEFÓNICA. En este caso el operador de acceso tendría que asumir también los precios del tránsito según lo establecido en la OIR para este servicio, con lo que también sufriría un estrechamiento injustificado de márgenes.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En base a estas consideraciones, y teniendo en cuenta que se trata de un servicio liberalizado cuyos precios no se encuentran sujetos al marco regulatorio de precios aprobado por la Comisión Delegada de Gobierno para Asuntos Económicos, el operador de acceso podría aplicar a los usuarios del servicio 010 prestado por OPERA una tarifa diferente en función de los costes incurridos por la entrega de la llamada en el Pdl de OPERA.

No obstante, y a pesar de que TELEFÓNICA refiere en su escrito de 22 de diciembre la posibilidad de cobrar a los clientes del municipio en cuestión el coste de una llamada nacional como medida compensatoria de un posible quebranto económico, en su escrito de 15 de marzo de 2005, muestra su disconformidad con la opción por ella planteada.

En cuanto al argumento de discriminación alegado por TELEFÓNICA en relación con la posible aplicación de un precio minorista diferente, es necesario clarificar determinadas cuestiones.

La discriminación supone la aplicación de condiciones desiguales a circunstancias semejantes. Esta aplicación de condiciones desiguales puede referirse tanto a precios como a otras condiciones de prestación del servicio o al hecho de no prestar a unos un servicio que sí se presta a otros y especialmente a sí mismo.

Es importante destacar que esta definición implica, en primer lugar, que no se considera discriminación la aplicación de condiciones desiguales a circunstancias que no son semejantes.

Por lo tanto, teniendo en cuenta el análisis que se realiza en la presente Resolución, y la posible existencia de condiciones diferenciadas, no puede concluirse que, en su caso, se dispensaría un trato discriminatorio, máxime cuando es el Ayuntamiento el que elige al operador con el que desea contratar.

Uno de los principios que preside la actuación de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el marco de un conflicto entre operadores es la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3 de la LGTel, a tenor de lo establecido en el artículo 11.4 del mismo texto legal.

Dentro de los citados objetivos se encuentra la defensa de los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas en adecuadas condiciones de elección, precio y calidad. A estos efectos, podrán imponerse obligaciones a los prestadores de los servicios para la garantía de dichos derechos.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### e) Información al usuario.

El Artículo 58 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio por el que se aprueba el Reglamento del Servicio Universal señala que los operadores de redes públicas de telefonía y de servicios telefónicos disponibles para el público publicarán, una información adecuada y actualizada sobre las condiciones normales de acceso y utilización de dichas redes, en particular la relativa a sus tarifas y a los períodos contractuales de vigencia mínima y de renovación.

Por su parte, la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, dedica su capítulo VI a la *“Información sobre las condiciones de prestación del servicio”*.

El apartado decimoctavo de la referida Orden establece la obligación genérica de publicar las condiciones de prestación del servicio, y en lo relativo a los precios de los servicios, señala que la información que se proporcione comprenderá debidamente diferenciados todos y cada uno de los conceptos que repercutan en el precio que paga el abonado por la prestación del servicio, incluidos todos los impuestos aplicables y en su caso, el coste de establecimiento de llamada. Se hará especialmente referencia a los precios de acceso y todo tipo de cuota periódica de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre programas de descuento, planes, bonos y tarifas especiales.

En consecuencia, con el fin de garantizar una adecuada información al usuario, Telefónica, en coherencia con el modelo de terminación que antes se ha descrito y que es el que en este momento rige la interconexión entre las partes, deberá adoptar las medidas adecuadas (entre ellas la posibilidad de utilizar locuciones informativas gratuitas previas a la realización de las llamadas).

En el supuesto de que las partes acordaran otra modalidad de interconexión, en ejercicio de su derecho a pactar las condiciones que tengan por conveniente, que supusiera, por ejemplo, el derecho de OPERA a fijar las condiciones económicas del precio satisfecho por el usuario, ambas partes deberán acordar lo necesario para garantizar el derecho de los usuarios a recibir una información adecuada y actualizada del precio del servicio al que acceden.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En atención a los citados antecedentes de hecho y fundamentos de derecho, esta Comisión

### ACUERDA

**PRIMERO.-** TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., en el plazo de cinco días contados a partir de la recepción de la presente Resolución, encaminará al número geográfico facilitado por OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L. todas las llamadas efectuadas al número 010 desde cualquier acceso correspondiente al municipio de Urkabustaiz.

**SEGUNDO.-** Sin perjuicio de lo dispuesto en el resuelve anterior, TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. y OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L. deberán alcanzar los acuerdos necesarios que establezcan las condiciones aplicables a su relación con objeto de garantizar, en particular, el derecho de los usuarios a recibir una información adecuada y actualizada del servicio al que acceden.

El incumplimiento de la presente resolución puede ser considerado como infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53, letra r) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

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



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

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 DE LA VICEPRESIDENTA**

Alfonso Ramos de Molins Sainz de Baranda

Elisa Robles Fraga