



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. JAIME ALMENAR BELENGUER, 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 01/06 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 12 de enero de 2005, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba la:

**CONTESTACIÓN A LA CONSULTA FORMULADA POR LA ENTIDAD VODAFONE ESPAÑA, S.A. ACERCA DEL TRATAMIENTO EN INTERCONEXIÓN DE AQUELLOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE ÁMBITO LOCAL QUE NO DISPONEN DE TRADUCCIÓN A UN NÚMERO GEOGRÁFICO EN ESE ÁMBITO CONCRETO**

DT 2005/1731

#### **1. Antecedentes y objeto material de la Consulta**

Con fecha 2 de noviembre de 2005 hizo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) escrito de Vodafone España S.A. (en adelante Vodafone) por el que plantea una consulta acerca del tratamiento en interconexión de aquellos servicios de emergencia de ámbito geográfico local que no disponen de traducción a una numeración geográfica en ese mismo ámbito.

En concreto, la consulta de Vodafone se refiere a las llamadas originadas por clientes de este operador con destino a un servicio de emergencia de ámbito local, en una localidad en la que dicho servicio no dispone de traducción a un número geográfico de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) o de otro operador, porque no existe centro de atención de llamadas de ese servicio en dicha localidad.

Vodafone considera que la OIR vigente no contempla explícitamente el tratamiento en interconexión de estos servicios de emergencia en el caso citado, lo que ha provocado discrepancias entre este operador y Telefónica. Así, en estos casos, Vodafone traduce la numeración corta de emergencia a la numeración geográfica del servicio correspondiente a la capital de cada provincia, para evitar que la llamada de emergencia quede desatendida.

Telefónica por su parte, manifiesta su disconformidad con el tratamiento realizado por Vodafone para estas llamadas, y ha exigido en reiteradas ocasiones a Vodafone que deje de cursarlas. Telefónica entiende que para estas llamadas no se debe realizar traducción alguna y que Vodafone tiene la obligación de no terminar, ni por tanto entregar a la red de Telefónica, dichas llamadas.

Conforme a lo anterior, Vodafone desea que esta Comisión se pronuncie acerca de la siguiente consulta:



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*“Indicar si las llamadas con origen en la red de Vodafone y con destino la numeración de emergencia, cuando el servicio de traducción de marcación corta OXY/100X a numeración geográfica no se encuentre contratado por el Organismo correspondiente o cuando no exista el servicio de emergencia marcado por el usuario móvil en el ámbito geográfico desde donde se establece la llamada, deben ser encaminadas a otro servicio de emergencia en su defecto y, en tal caso, indicar cuál o cuáles podrían ser los servicios de emergencia receptores de las llamadas.”*

### 2. Competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

De acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones<sup>1</sup>, la CMT 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<sup>2</sup>.

Concretamente, el artículo 29.2 letra a) del Reglamento de la CMT<sup>3</sup> 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 Reglamento de la CMT pueden referirse a los siguientes ámbitos:

- Las normas que han de ser aplicadas por la Comisión;
- Los actos y disposiciones dictados por la Comisión;
- 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 al tratamiento en interconexión de las llamadas a servicios de emergencia de ámbito local. 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) por referirse a situaciones y relaciones jurídicas sobre las cuales ha de ejercer sus competencias la Comisión, conforme a las competencias que le son atribuidas por las leyes.

### 3. Tratamiento en la OIR para las llamadas a servicios de emergencia

<sup>1</sup> Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

<sup>2</sup> Actualmente, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

<sup>3</sup> Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La OIR vigente dispone en su apartado 7.9.2. “Intercambio de cifras en interconexión”, con respecto a los servicios de marcación reducida, lo siguiente:

“El intercambio de numeración entre Centrales Frontera para los servicios de marcación reducida será como se indica en la siguiente tabla, que aplica tanto para llamadas originadas en la red del Operador como para llamadas originadas en la red de Telefónica de España:

Tipo de Servicio	Marcación del Cliente	Tratamiento en la red del Operador Origen	Numeración entregada por el Operador	Tratamiento en la red del Operador Destino
Servicios de emergencia y atención ciudadana	XYZ / 100X	Traducción de la numeración a 9 cifras basándose en el número A	9XYABMCDDU 8XYABMCDDU naturaleza de la dirección = nacional	Encaminamiento hasta la posición de atención del servicio
Resto de Numeración	0XY / 1XYA(B)	Sin traducción	Naturaleza de la dirección = número de usuario/servicios especiales	Encaminamiento hasta la posición de atención del servicio

[...]

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.

[...]”

Por otra parte, el Anexo 2 de precios, en su apartado 3.1 “*Servicio de terminación en los Servicios de Emergencia y de Atención Ciudadana*” de la OIR, se dispone lo siguiente:

### **“Número corto de emergencia 112**

El precio aplicable a los servicios de interconexión de llamadas al número corto de emergencia 112 es de 0 euros.

### **Números cortos con tarifa para el llamado y gratuitos para el llamante**

Números cortos	Facturación en interconexión
- 085 Bomberos (provincial) - 088 Policía Autónoma - 1006 Protección Civil	Factura el operador de acceso

Los precios aplicables a este caso son los precios por minuto para los servicios de interconexión de acceso al nivel correspondiente vigentes en cada momento.

### **Números cortos con tarifa para el usuario llamante**



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Números cortos	Facturación en interconexión
<ul style="list-style-type: none"><li>- 061 Insalud</li><li>- 062 Guardia Civil</li><li>- 080 Bomberos (local)</li><li>- 091 Policía Nacional</li><li>- 092 Policía Municipal</li><li>- 010 Servicio de Atención Ciudadana Municipal</li><li>- 012 Servicio de Atención Ciudadana Autonómica</li></ul>	Factura el operador de terminación

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.”

#### 4. Contestación a la consulta planteada por Vodafone

De acuerdo con lo expuesto por Vodafone, este operador y Telefónica discrepan sobre el tratamiento de las llamadas con origen en la red de Vodafone y con destino a la numeración de determinados servicios de emergencia en una localidad en la que dicho servicio no disponga de traducción a nueve cifras. Así Vodafone entiende que estas llamadas deben ser encaminadas a algún otro servicio de emergencia –en concreto, Vodafone lo traduce a la numeración geográfica del servicio correspondiente a la capital de dicha provincia-, de forma que siempre deben ser atendidas. Por el contrario, Telefónica considera que debe optarse por no terminar la llamada, advirtiendo al usuario llamante de esta situación mediante una locución.

Efectivamente, existen ciertas numeraciones cortas correspondientes a servicios de emergencia cuyo ámbito geográfico de operación es local o municipal, de acuerdo con la segunda tabla mostrada en el apartado anterior. Cuando un usuario dirige una llamada de emergencia a una de estas numeraciones desde una localidad que no forma parte del ámbito geográfico en donde el servicio de emergencia está activo, no existe centro de atención del servicio en dicha localidad ni, por tanto, un número geográfico asociado a dicho centro hacia el que traducir esta numeración corta.

Esta Comisión considera que bajo ninguna circunstancia deberá quedar desatendida una llamada realizada a un servicio de emergencia, sea cual sea su ámbito de operación. En este sentido, la propuesta de Telefónica de no cursar la llamada y advertir al usuario de esta situación mediante una locución, no resulta apropiada dada la especial relevancia que para la seguridad de la ciudadanía tiene la inmediata compleción y atención de todas las llamadas de emergencia. La emisión de una locución instando al usuario a marcar un número alternativo provocaría una demora innecesaria en la atención al usuario y un riesgo de que el usuario en situación de emergencia no pudiera entender correctamente el mensaje.

Queda, pues, determinar a qué concreto servicio de emergencia deberán ser encaminadas estas llamadas. Esta Comisión entiende que este servicio de emergencia debería ser el prestado a través del número corto 112, armonizado a nivel europeo (artículo 26 de la Directiva 2002/22/CE de servicio universal) y operativo en todo el ámbito nacional, el cual paulatinamente irá integrando todos los servicios de emergencia existentes en la actualidad.

Por otra parte, la OIR vigente establece la obligatoriedad de entregar en interconexión el número traducido correspondiente al centro de atención del servicio de emergencia operativo para el ámbito geográfico del usuario llamante, para lo cual los operadores deberán intercambiarse la lista de las numeraciones traducidas y sus ámbitos



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

geográficos asociados. En el caso particular analizado en esta consulta, Vodafone debería traducir el número corto marcado por el usuario al número de nueve cifras del centro de atención del servicio 112 que atienda el ámbito geográfico o la localidad desde la cual el usuario realizó la llamada y entregarlo en interconexión al operador que realice el encaminamiento hacia el centro de atención correspondiente, para la adecuada compleción de la llamada.

Esta Comisión entiende además que, al producirse la entrega en interconexión a Telefónica de una numeración geográfica asociada al servicio 112, el precio aplicable en interconexión deberá ser el correspondiente al servicio de interconexión de llamadas al número 112 establecido en la OIR vigente, esto es, 0 euros por llamada.

Es preciso no obstante aclarar que lo expresado anteriormente se refiere a las numeraciones cortas de servicios de “emergencia”, no incluyéndose en este concepto a las numeraciones cortas de atención ciudadana 010 y 012 cuyas llamadas en ningún caso deberán ser encaminadas al número 112, sino que deberán ser terminadas y contestadas con una alocución por el operador de acceso.

### 5. Conclusión

**Primera.** Las llamadas dirigidas por clientes de Vodafone España S.A. a numeraciones cortas de aquellos servicios de emergencia de ámbito local o municipal que no disponen de traducción geográfica asociada en la localidad del usuario llamante podrán ser traducidas a la numeración geográfica correspondiente al centro de atención del servicio 112 que preste servicio a la localidad desde la que el usuario realizó la llamada. Asimismo, en las llamadas entregadas a la red de Telefónica de España S.A.U. para su terminación, el precio aplicable al servicio de interconexión de estas llamadas deberá ser de cero euros, tal como corresponde al precio del servicio de interconexión de llamadas al número 112 establecido en la OIR vigente.

**Segunda.** Por el contrario, las llamadas a las numeraciones cortas de atención ciudadana 010 y 012, no deberán ser terminadas, debiendo contestarse con una locución informativa del operador de acceso.

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 Almenar Belenguer

Reinaldo Rodríguez Illera