

**ADDENDUM AL ACUERDO GENERAL DE INTERCONEXIÓN. OIR 2010  
SERVICIOS DE ACCESO A SERVICIOS DE INTERÉS SOCIAL  
(EMERGENCIAS Y ATENCIÓN CIUDADANA)**

En Madrid, a de de 200-

### REUNIDOS

De una parte, D....., de nacionalidad española, actuando en nombre de TELEFÓNICA ESPAÑA, S.A.U (en adelante Telefónica de España) en su calidad de .....de la misma, con domicilio social en Madrid 28013, C/Gran Vía, 28 y C.I.F A-82018474

y

De otra parte D....., de nacionalidad ....., actuando en nombre y representación de #OPERADOR#....., en su calidad de .....de la misma, con domicilio social en ..... y C.I.F. ....

### EXPONEN

- I. Que Telefónica de España y #OPERADOR# firmaron con fecha xxx un Acuerdo General de Interconexión a fin de articular la Interconexión de las redes de ambas partes.
- II. Que Telefónica de España y #OPERADOR#, en base a la relación contractual mencionada, están interesadas en la firma de un Addendum al citado Acuerdo General de Interconexión para la prestación de los servicios de interconexión para los servicios de emergencia y atención ciudadana, de forma que posibilite y articule la prestación de los mencionados servicios.
- III. Las partes, reconociéndose capacidad suficiente para la firma de este Addendum al Acuerdo General de Interconexión entre Telefónica de España y #OPERADOR#, lo formalizan con sujeción a las siguientes

### CLÁUSULAS

1. El objeto de este Addendum entre Telefónica de España y #OPERADOR# es el de fijar las condiciones en las que se prestarán los servicios de interconexión para los servicios de emergencia y atención ciudadana posteriormente descritos.
2. En el caso de que Telefónica de España y #OPERADOR# no tengan firmado el Acuerdo General de Interconexión de acuerdo a la OIR 2010, la firma del presente Addendum supone la aceptación del Contrato Tipo de Interconexión recogido en la OIR 2010 como consecuencia de la aprobación de la Resolución de 18 de noviembre de 2010 sobre la modificación de la misma.

## **INDICE**

<b>1. SERVICIO DE INTERCONEXIÓN PARA LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>4</b>
<b>ANEXO DE PRECIOS .....</b>	<b>5</b>
<b>AP1 PRECIOS PARA EL SERVICIOS DE EMERGENCIA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA PRESTADOS POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA A #OPERADOR#</b>	
<b>AP 1.1 Servicios de Emergencia .....</b>	<b>7</b>
AP 1.1.1 Precios para las llamadas originadas en la Red de #OPERADOR# con destino al Servicio 112 gestionado por Telefónica de España.....	7
AP 1.1.2 Precios para llamadas originadas en la red de Telefónica de España con destino a los servicios de emergencias gratuitos para el usuario llamante (1006, 085,088) gestionados por #OPERADOR#.....	7
AP 1.1.3 Precios para llamadas originadas en la red de Telefónica de España con destino a los servicios de emergencias con tarifa para para el usuario llamante (061, 062, 080,091,092) gestionados por #OPERADOR#.....	7
<b>AP 1.2 Servicios de Atención Ciudadana.....</b>	<b>9</b>
AP 1.2.1 Precios para llamadas originadas en la red de Telefónica de España con destino a los servicios de atención ciudadana gratuitas para el usuario llamante (016 y Servicios armonizados europeos) gestionados por #OPERADOR#.....	9
AP 1.2.2 Precios para llamadas originadas en la red de Telefónica de España con destino a los servicios de atención ciudadana con tarifa para el usuario llamante (010, 012, 011 y 060) gestionados por #OPERADOR#.....	9
<b>ANEXO DE FACTURACIÓN Y COBRO .....</b>	<b>12</b>
<b>AF1. FACTURACIÓN Y COBRO DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIAS Y ATENCIÓN CIUDADANA: .....</b>	<b>13</b>
<b>AF2. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS EMERGENCIAS Y ATENCIÓN CIUDADANA: .....</b>	<b>13</b>
<b>AP2 Procedimiento de tratamiento de impagos.....</b>	<b>14</b>
<b>ANEXO TÉCNICO .....</b>	<b>18</b>
<b>AT1 CRITERIOS PARA EL ENCAMINAMIENTO DE TRÁFICO CORRESPONDIENTE A SERVICIOS DE MARCACIÓN REDUCIDA.....</b>	<b>19</b>
<b>AT2 INTERCAMBIO DE CIFRAS EN LA INTERCONEXIÓN EN EL CASO DE LLAMADAS A SERVICIOS DE MARCACIÓN REDUCIDA .....</b>	<b>19</b>

## **1. SERVICIO DE INTERCONEXIÓN PARA LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA**

Los Servicios de Emergencia a los que se puede acceder mediante este servicio de interconexión son:

- 1006 Protección Civil
- 061 Insalud
- 062 Guardia Civil
- 080 Bomberos (local)
- 085 Bomberos (provincial)
- 088 Policía autónoma
- 091 Policía Nacional
- 092 Policía Municipal
- 112 Servicio de Emergencia Europeo

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.
- 016 Servicio de Información y Asesoramiento a mujeres víctimas de violencia de género
- 011 Servicio de información sobre tráfico y auxilio en carretera
- 060 Servicio de Información de la Administración General del Estado
- Servicios armonizados europeos:
- 116000 Servicio de los casos de niños desaparecidos
- 116111 Servicio de línea de ayuda a la infancia

Para aquellos de estos servicios que son gratuitos (016, 116000, 116111, 1006, 085, 088) para el usuario llamante Telefónica de España presta el servicio de acceso.

Para aquellos de estos servicios que tienen tarifa para el usuario llamante (010,011, 012,060,061,062,080,091,092), Telefónica de España presta el servicio de acceso y el servicio de facturación y gestión del cobro.

Las características técnicas de este servicio se incluyen en el Anexo Técnico asociado al Servicio de Interconexión para los Servicios de Emergencia y de Atención Ciudadana y en el Anexo Técnico General, los precios aplicables se recogen en el Anexo de Precios asociado al Servicio de Interconexión para los Servicios de Emergencia y de Atención Ciudadana y en el Anexo de Precios General del Acuerdo General de Interconexión.

**SERVICIOS DE EMERGENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA**  
**ANEXO DE PRECIOS**

## **INDICE**

### **AP1 PRECIOS PARA EL SERVICIOS DE EMERGENCIA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA PRESTADOS POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA A #OPERADOR#**

#### **AP 1.1 Servicios de Emergencia**

- AP 1.1.1 Precios para las llamadas originadas en la Red de #OPERADOR# con destino al Servicio 112 gestionado por Telefónica de España
- AP 1.1.2 Precios para las llamadas originadas en la Red de #OPERADOR# con destino a los Servicios: 085, 088 y 1006 gestionado por Telefónica de España.
- AP 1.1.3 Precios para llamadas originadas en la red de #OPERADOR# con destino a los Servicios 061, 062 080, 091, 092, gestionados por Telefónica de España.

#### **AP 1.2 Servicios de Atención Ciudadana: Municipal(010) y Autonómica (012)**

- AP 1.2.1 Precios sin retribución
- AP 1.2.2 Precios con retribución

### **AP2 PRECIOS PARA LLAMADAS EN TRÁNSITO A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA.**

#### **AP 2.1 Precios del Servicio de tránsito al 112.**

#### **AP 2.2 Precios del Servicio de tránsito a los Servicios: 085, 088 y 1006.**

#### **AP 2.3 Precios del Servicio de Tránsito a los servicios 061, 062 080, 091, 092, y 010 , 012 sin retribución.**

#### **AP 2.4 Precios del Servicio de Tránsito al 010 con retribución.**

#### **AP 2.5 Precios del Servicio de Tránsito al 012 con retribución.**

#### **AP 2.6 Precios del Servicio de Entrega en Tránsito para llamadas destinadas a los Servicios de Emergencia y Atención Ciudadana gestionados por #OPERADOR#**

- AP 2.6.1 Precios del Servicio de entrega en tránsito para llamadas al 112 de #OPERADOR#.
- AP 2.6.2 Precios del Servicio de entrega en tránsito para llamadas a los Servicios: 085, 088 y 1006 de #OPERADOR#.
- AP 2.6.3 Precios del Servicio de entrega en tránsito para llamadas a los Servicios 061, 062 080, 091, 092, y 010, 012 sin retribución, de #OPERADOR#.
- AP 2.6.4 Precios del Servicio de entrega en tránsito para llamadas al 010 con retribución de #OPERADOR#.
- AP 2.6.5 Precios del Servicio de entrega en tránsito para llamadas al 012 con retribución, de #OPERADOR#.

**AP1 PRECIOS PARA EL SERVICIOS DE EMERGENCIA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA PRESTADOS POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA A #OPERADOR#**

**AP 1.1 Servicios de Emergencia**

**AP 1.1.1 Precios para las llamadas originadas en la Red de Telefónica de España con destino al Servicio 112 gestionado por #OPERADOR#.**

Son llamadas originadas en la red de Telefónica de España gratuitas para el abonado llamante. Estas llamadas no se facturarán en interconexión.

**AP 1.1.2 Precios para llamadas originadas en la red de Telefónica de España con destino a los servicios de emergencias gratuitos para el usuario llamante (1006, 085,088) gestionados por #OPERADOR#.**

Son llamadas originadas en la red de Telefónica de España con tarifa para el abonado llamado y gratuitas para el usuario llamante.

Para estas llamadas Telefónica de España presta a #OPERADOR# el servicio de acceso. #OPERADOR# pagará al operador interconectado el importe de los servicios de interconexión de acceso al nivel correspondiente vigentes en cada momento.

**Operador que factura: Telefónica de España**

<b>1006, 085, 088</b>	<b>Horario único €/min. T. en seg.</b>
<b>Local</b>	0,005600
<b>Metropolitana</b>	0,006500
<b>Tránsito Simple</b>	0,006700
<b>Tránsito Doble</b>	0,009500

Horario único: de lunes a domingo de 0 a 24 horas.

**AP 1.1.3 Precios para llamadas originadas en la red de Telefónica de España con destino a los servicios de emergencias con tarifa para para el usuario llamante (061, 062, 080,091,092) gestionados por #OPERADOR#.**

Son llamadas originadas en la red de Telefónica de España con tarifa para el usuario llamante.

Para estas llamadas Telefónica de España presta a #OPERADOR# el servicio de acceso y el de facturación y gestión del cobro.

Telefónica de España pagará al operador interconectado el importe resultante de minorar el precio al llamante con el importe los servicios de interconexión de acceso al nivel correspondiente vigentes en cada momento y el importe del servicio de facturación y gestión del cobro.

El precio del Servicio de Facturación y Gestión de Cobro será el establecido para el Servicio de Facturación y Gestión de Cobro de red inteligente en el modelo de acceso y se remunerará por llamada, independientemente de que dicha llamada sea facturada y cobrada o facturada e impagada.

**Operador que factura: #OPERADOR#**

<b>061</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>H. Normal €/min. T. en seg.</b>	<b>H. Reducido €/min. T. en seg.</b>
Local	0,063600	0,005900	-0,001600
Metropolitano	0,063600	0,005000	-0,002500
T. Simple	0,063600	0,004800	-0,002700
T. Doble	0,063600	0,002000	-0,005500

**Operador que factura: #OPERADOR#**

<b>062</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>H. Normal €/min. T. en seg.</b>	<b>H. Reducido €/min. T. en seg.</b>
Local	0,062600	0,003400	0,003400
Metropolitano	0,062600	0,002500	0,002500
T. Simple	0,062600	0,002300	0,002300
T. Doble	0,062600	-0,000500	-0,005500

**Operador que factura: #OPERADOR#**

<b>080</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>H. Normal €/min. T. en seg.</b>	<b>H. Reducido €/min. T. en seg.</b>
Local	0,032858	-0,005600	-0,005600
Metropolitano	0,032858	-0,006500	-0,006500
T. Simple	0,032858	-0,006700	-0,006700
T. Doble	0,032858	-0,009500	-0,009500

**Operador que factura: #OPERADOR#**

<b>091</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>H. Normal €/min. T. en seg.</b>	<b>H. Reducido €/min. T. en seg.</b>
Local	0,032858	-0,005600	-0,005600
Metropolitano	0,032858	-0,006500	-0,006500
T. Simple	0,032858	-0,006700	-0,006700
T. Doble	0,032858	-0,009500	-0,009500

**Operador que factura: #OPERADOR#**

<b>092</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>H. Normal €/min. T. en seg.</b>	<b>H. Reducido €/min. T. en seg.</b>
Local	0,032858	-0,005600	-0,005600
Metropolitano	0,032858	-0,006500	-0,006500
T. Simple	0,032858	-0,006700	-0,006700
T. Doble	0,032858	-0,009500	-0,009500

Horario Normal: De lunes a viernes de ocho a dieciocho horas.

Horario Reducido: De lunes a viernes de cero a ocho horas y de dieciocho a veinticuatro horas; sábados, domingos y festivos nacionales de cero a veinticuatro horas.

## **AP 1.2 Servicios de Atención Ciudadana**

### **AP 1.2.1 Precios para llamadas originadas en la red de Telefónica de España con destino a los servicios de atención ciudadana gratuitas para el usuario llamante (016 y Servicios armonizados europeos) gestionados por #OPERADOR#.**

Son llamadas originadas en la red de Telefónica de España con tarifa para el abonado llamado y gratuitas para el usuario llamante.

Para estas llamadas Telefónica de España presta a #OPERADOR# el servicio de acceso. . #OPERADOR# pagará al operador interconectado el importe de los servicios de interconexión de acceso al nivel correspondiente vigentes en cada momento.

#### **Operador que factura: Telefónica**

<b>016, 116000, 116111</b>	<b>Horario único €/min. T. en seg.</b>
<b>Local</b>	0,005600
<b>Metropolitana</b>	0,006500
<b>Tránsito Simple</b>	0,006700
<b>Tránsito Doble</b>	0,009500

Horario único: de lunes a domingo de 0 a 24 horas.

### **AP 1.2.2 Precios para llamadas originadas en la red de Telefónica de España con destino a los servicios de atención ciudadana con tarifa para el usuario llamante (010, 012, 011 y 060) gestionados por #OPERADOR#.**

Son llamadas originadas en la red de Telefónica de España con tarifa para el usuario llamante.

Para estas llamadas Telefónica de España presta a #OPERADOR# el servicio de acceso y el de facturación y gestión del cobro.

Telefónica de España pagará al operador interconectado el importe resultante de minorar el precio al llamante con el importe los servicios de interconexión de acceso al nivel correspondiente vigentes en cada momento y el importe del servicio de facturación y gestión del cobro.

El precio del Servicio de Facturación y Gestión de Cobro será el establecido para el Servicio de Facturación y Gestión de Cobro de red inteligente en el modelo de acceso y se remunerará por llamada, independientemente de que dicha llamada sea facturada y cobrada o facturada e impagada.

**API.2.2.1 Servicios de atención ciudadana local (010) y autonómico(012)**

La tarifa aplicable dependerá del nivel del servicio en la Comunidad Autónoma o Ayuntamiento correspondiente: nivel 1, sin retribución al proveedor del servicio, y nivel 2 y 3, con retribución al proveedor del servicio (Ayuntamiento o Comunidad Autónoma).

**Operador que factura: #OPERADOR#**

<b>010 N1</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>H. Normal €/min. T. en seg.</b>	<b>H. Reducido €/min. T. en seg.</b>
Local	0,038600	0,016900	0,003000
Metropolitano	0,038600	0,016000	0,002100
T. Simple	0,038600	0,015800	0,001900
T. Doble	0,038600	0,013000	-0,000900

**Operador que factura: #OPERADOR#**

<b>010 N2</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>H. Normal €/min. T. en seg.</b>	<b>H. Reducido €/min. T. en seg.</b>
Local	0,278600	0,205200	0,205200
Metropolitano	0,278600	0,204300	0,204300
T. Simple	0,278600	0,204100	0,204100
T. Doble	0,278600	0,201300	0,201300

**Operador que factura: #OPERADOR#**

<b>010 N3</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>H. Normal €/min. T. en seg.</b>	<b>H. Reducido €/min. T. en seg.</b>
Local	0,388600	0,044400	0,044400
Metropolitano	0,388600	0,043500	0,043500
T. Simple	0,388600	0,043300	0,043300
T. Doble	0,388600	0,040500	0,040500

**Operador que factura: #OPERADOR#**

<b>012 N1</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>H. Normal €/min. T. en seg.</b>	<b>H. Reducido €/min. T. en seg.</b>
Local	0,341177	-0,005600	-0,005600
Metropolitano	0,341177	-0,006500	-0,006500
T. Simple	0,341177	-0,006700	-0,006700
T. Doble	0,341177	-0,009500	-0,009500

**Operador que factura: #OPERADOR#**

<b>012 N2</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>H. Normal €/min. T. en seg.</b>	<b>H. Reducido €/min. T. en seg.</b>
Local	0,278600	0,069400	0,069400
Metropolitano	0,278600	0,068500	0,068500
T. Simple	0,278600	0,068300	0,068300
T. Doble	0,278600	0,065500	0,065500

Horario Normal: De lunes a viernes de ocho a dieciocho horas.

Horario Reducido: De lunes a viernes de cero a ocho horas y de dieciocho a veinticuatro horas; sábados, domingos y festivos nacionales de cero a veinticuatro horas.

***API.2.2.2 Servicio de información de la administración General del Estado (060)***

**Operador que factura: #OPERADOR#**

<b>060</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>H. Normal €/min. T. en seg.</b>	<b>H. Reducido €/min. T. en seg.</b>
Local	0,148600	0,009400	0,009400
Metropolitano	0,148600	0,008500	0,008500
T. Simple	0,148600	0,008300	0,008300
T. Doble	0,148600	0,005500	0,005500

Horario Normal: De lunes a viernes de ocho a veinte horas.

Horario Reducido: De lunes a viernes de cero a ocho horas y de veinte a veinticuatro horas; sábados, domingos y festivos nacionales de cero a veinticuatro horas.

***API.2.2.3 Servicio de información sobre tráfico y auxilio en carretera (011)***

**Operador que factura: #OPERADOR#**

<b>011</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>H. Normal €/min. T. en seg.</b>	<b>H. Reducido €/min. T. en seg.</b>
Local	0,148600	0,066400	0,066400
Metropolitano	0,148600	0,065500	0,065500
T. Simple	0,148600	0,065300	0,065300
T. Doble	0,148600	0,062500	0,062500

Horario Normal: De lunes a viernes de ocho a veinte horas.

Horario Reducido: De lunes a viernes de cero a ocho horas y de veinte a veinticuatro horas; sábados, domingos y festivos nacionales de cero a veinticuatro horas.

**SERVICIO DE EMERGENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA**  
**ANEXO DE FACTURACIÓN Y COBRO**

## **AF1. FACTURACIÓN Y COBRO DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIAS Y ATENCIÓN CIUDADANA:**

El tráfico correspondiente a los servicios de emergencias y atención ciudadana está sometido a todas las condiciones generales de Facturación y Cobro del resto de tráfico de interconexión, que aparecen recogidas en los anexos 2 y 2C del Acuerdo General de Interconexión firmado por Telefónica de España y #OPERADOR#.

Como el resto de servicios de tráfico de interconexión, las llamadas correspondientes a los servicios de emergencias y atención ciudadana tanto de Telefónica de España como de #OPERADOR# así como los tránsitos que realiza Telefónica de España entre operadores, se agrupará en APC's comerciales específicos para dichos servicios. Los precios asociados a dichos APC's son los que figuran en los anexos de precios del presente addendum.

## **AF2. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS EMERGENCIAS Y ATENCIÓN CIUDADANA:**

### **Número corto de emergencia 112 :**

La facturación en interconexión de este servicio lleva un precio asociado de 0 euros.

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

085 Bomberos (provincial)

088 Policía Autónoma

1006 Protección Civil

016 Servicio de Información y Asesoramiento a mujeres víctimas de violencia de género

116000 Casos de niños desaparecidos

116111 Servicio de línea de ayuda a la infancia

La facturación en interconexión de este servicio la realiza el operador de acceso, siendo los precios aplicables a este caso 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**

060 Información de la Administración General del Estado

061 Insalud

062 Guardia Civil

080 Bomberos (local)

091 Policía Nacional

092 Policía Municipal

011 Servicio de información sobre tráfico y auxilio en carretera

010 Servicio de Atención Ciudadana Municipal

012 Servicio de Atención Ciudadana Autonómica

La facturación en interconexión la realiza el operador que gestiona el servicio.

El operador de acceso pagará al operador interconectado el importe resultante de minorar el precio al llamante con:

- a) servicios de emergencia: el importe por la prestación de los servicios de acceso al nivel correspondiente vigentes en cada momento.
- b) servicios de atención: el importe por la prestación de los servicios de acceso al nivel correspondiente vigentes en cada momento y el precio del servicio de facturación y gestión del cobro

El servicio de facturación y gestión el cobro se remunera a un único precio por llamada, independientemente de que dicha llamada sea facturada y cobrada o facturada e impagada.

El tratamiento de las gestiones de cobro e impagos deberá seguir el procedimiento

## **AP2 Procedimiento de tratamiento de impagos**

En caso de que se produzcan impagos en las llamadas a números de interés social de operadores interconectados, el Operador de Acceso no estará obligado al pago, una vez acredite suficientemente el impago producido. El operador interconectado estará siempre obligado al pago de los servicios de acceso y de facturación y gestión de cobro, aunque se produzca un impago justificado en el acceso al Operador de Acceso. El servicio de facturación y gestión de cobro se inicia con el tratamiento de los datos de las llamadas a los números de servicios de interés social no gratuitos para el llamante para la prestación al cobro de la correspondiente factura al abonado y, salvo pacto en contrario, tal obligación de facturación y gestión de cobro finaliza para el Operador de Acceso. bien cuando el abonado haya pagado el importe facturado o bien cuando haya realizado todas las gestiones señaladas a continuación.

En primer término, Telefónica de España debe (i) realizar todas las gestiones de tratamiento de datos y facturación desglosada de las llamadas a los números interés social no gratuitos para el llamante, (ii) presentar al cobro la correspondiente factura desglosada al abonado, (iii) gestionar el cobro que realice el abonado, (iv) agotar todos los instrumentos que provee la normativa sectorial de telecomunicaciones con anterioridad a la vía jurisdiccional para los casos de impago, pudiendo llegar a la interrupción definitiva del servicio de tarificación adicional; entre otras posibles medidas, podrá tramitar la exigibilidad de un depósito de garantía, la suspensión temporal e interrupción definitiva del acceso al servicio telefónico, la ejecución de las garantías constituidas, la consignación del importe no pagado por parte del abonado, la personación en los organismos competentes, en los términos previstos en la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas y en la Orden PRE/361/2002 modificada por la Orden PRE/2410/2004.

Telefónica de España está obligada a agotar todos los instrumentos que provee la normativa sectorial de telecomunicaciones con anterioridad a la vía jurisdiccional para los casos de impago de los abonados y a comunicar al operador interconectado su decisión de continuar, o no, persiguiendo la deuda judicial o extrajudicialmente, en un plazo de seis meses a contar desde que Telefónica de España tiene conocimiento del primer impago, debiéndose entender que tal conocimiento se produce bien por haber sido devuelta la factura presentada por el banco, en el caso de facturas con domiciliación bancaria, bien por haber finalizado el plazo otorgado para el pago en las facturas a abonar en ventanilla.

En ambos supuestos el plazo de seis meses se suspenderá durante el periodo en el que se substancie por parte del cliente final el procedimiento de reclamación de cantidades ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información o ante la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, en los términos señalados en la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas y en el artículo Octavo de la Orden PRE/361/2002 modificado por la Orden PRE/2410/2004, y *se reanudará, en su caso*, cuando se haya adoptado una decisión con respecto a la reclamación.

En segundo término, una vez recibida por el Operador Interconectado la intención del Operador de Acceso de perseguir la deuda contraída por la vía judicial o por la vía extrajudicial, el operador interconectado tiene un plazo de diez días para notificar al Operador de Acceso que no debe continuar con las gestiones de cobro que pretende respecto del crédito devengado por las llamadas de consulta telefónica que le corresponden.

En el supuesto de que el Operador de Acceso no reciba la notificación anterior en el plazo señalado, el servicio de facturación y gestión de cobro finaliza cuando se haya cobrado o cuando se califique la deuda de incobrable. A estos efectos, se entenderá que la deuda es incobrable (i) si se ha perseguido judicialmente, cuando resulte la imposibilidad de cobro de la deuda por la inexistencia de bienes o derechos resultante de la investigación judicial del patrimonio del ejecutado solicitada de una sola vez respecto de todas aquellas actuaciones que se consideren oportunas y (ii) si se ha perseguido extrajudicialmente, cuando transcurra el plazo máximo fijado al Operador de Acceso para la realización de todas las gestiones por esta vía sin haber comenzado la vía judicial y sin haber alcanzado acuerdo de pago con el deudor.

El Operador de Acceso deberá realizar todas las gestiones extrajudiciales en un plazo de cuatro meses a contar desde que el Operador de Acceso haya agotado todos los instrumentos que provee la normativa sectorial de telecomunicaciones con anterioridad a la vía jurisdiccional para los casos de impago y haya comunicado al Operador Interconectado su decisión de perseguir extrajudicialmente la deuda.

El Operador de Acceso deberá realizar todas las gestiones preparatorias y presentar ante los juzgados correspondientes las demandas o peticiones oportunas para comenzar los procedimientos judiciales en un plazo de cuatro meses a contar desde que el Operador de Acceso haya agotado todos los instrumentos que provee la normativa sectorial de telecomunicaciones con anterioridad a la vía jurisdiccional para los casos de impago y haya comunicado al Operador Interconectado su decisión de perseguir judicialmente la deuda.

En caso de que se produzcan impagos en las llamadas a números interconectados, el Operador de Acceso no estará obligado al pago descrito, una vez acredite suficientemente el impago producido. El Operador Interconectado estará siempre obligado al pago de servicios de acceso y de facturación y gestión de cobro, aunque se produzca un impago justificado en el acceso a Operador de Acceso.

El Operador de Acceso en los casos en que los haya abonado con anterioridad, puede repercutir al Operador Interconectado el impago producido bien (i) en la primera o segunda factura consolidada de interconexión que emita al operador de consulta telefónica de conformidad con los procedimientos establecidos en el Acuerdo General de Interconexión a partir de la fecha en la que haya tenido conocimiento del impago o bien (ii) una vez haya finalizado sus obligaciones en la prestación del Servicio de Facturación y Gestión de Cobro.

El Operador de Acceso acreditará suficientemente el impago producido mediante la aportación de la siguiente información y documentación:

1.- En el momento en el que el Operador de Acceso pretenda acogerse a sus derechos de no abonar el importe correspondiente al precio establecido a sus usuarios para el servicio de interés social no gratuitos para el llamante o de repercutirlo posteriormente, una vez abonado:

- a) Número de la factura
- b) Mes de emisión de la factura y fecha de vencimiento de la misma.
- c) Fecha en la que el Operador de Acceso ha tenido conocimiento del impago
- d) Fecha, hora de comienzo y duración de la llamada
- e) Número llamante completo
- f) CIF/DNI del abonado llamante
- g) Número llamado
- h) Importe total impagado
- i) Información sobre el estado de la ejecución de las garantías constituidas, en su caso, por el abonado.
- j) Estado de la tramitación de la facturación y gestión de cobro de la factura impagada.
- k) Operador que presta el servicio de interés social.

2.- En el momento en el que el Operador de Acceso agote todos los instrumentos que provee la normativa sectorial de telecomunicaciones con anterioridad a la vía jurisdiccional para los casos de impago y realice las gestiones tendentes a decidir la persecución o no del crédito devengado:

- a) Documentación acreditativa de que ha agotado todos los medios puestos a su alcance por la normativa sectorial de telecomunicaciones para asegurar el pago de las facturas por el abonado llegando a la interrupción definitiva del servicio tarificación adicional (depósito de garantía, suspensión temporal del servicio, interrupción definitiva del servicio, etc...).
- b) Documentación acreditativa del impago definitivo mediante cualquier medio de prueba que pueda ser utilizado en vía jurisdiccional según establece la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (en adelante, Ley de Enjuiciamiento Civil). Incluyéndose como mínimo el número telefónico completo llamante con identificación del nombre y domicilio del usuario llamante así como los datos desglosados sobre la facturación impagada (fecha de la llamada, la hora de comienzo y duración de la misma; así como otros datos relativos a los pagos, tales como pago anticipado, pagos a plazos, desconexión y notificaciones de recibos pendientes, etc..).
- c) Comunicación de su decisión de continuar persiguiendo la deuda por vía judicial o por vía extrajudicial o de no continuar persiguiendo la deuda, con documentación acreditativa de la justificación de la decisión adoptada (informe previo elaborado a tales efectos, etc...).

3.- En el momento en el que finalice la prestación por parte del Operador de Acceso del servicio de facturación y gestión de cobro en calidad de mandatario de los operadores interconectados:

- a) Documentación acreditativa de haber realizado las gestiones judiciales y/o extrajudiciales para asegurar/perseguir el pago de las facturas por el abonado y, en concreto, cualquier información que interese acerca de las negociaciones o acciones llevadas a cabo.
- b) Documentación obtenida a lo largo de las gestiones realizadas por el Operador de Acceso.

Todo ello sin perjuicio de que por acuerdo de los operadores pudiera incluirse adicionalmente otra documentación o información.

Si durante la gestión de cobro del Operador de Acceso, el cliente final abonara el importe que inicialmente adeudaba, el Operador de Acceso debe pagar al operador destino el importe que corresponda, pago que se efectuará en la primera consolidación que se produzca entre los operadores a partir del momento en el que el abonado haya pagado su deuda.

Se utilizará un fichero para el intercambio de información de impagos. El formato del fichero de impagos será de tipo texto y deberá ser aportado por Telefónica de España.

**SERVICIOS DE EMERGENCIA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
**ANEXO TÉCNICO**

## **AT1 CRITERIOS PARA EL ENCAMINAMIENTO DE TRÁFICO CORRESPONDIENTE A SERVICIOS DE MARCACIÓN REDUCIDA**

Las llamadas directas de marcación corta no traducida que se cursen mediante un servicio de interconexión de acceso se entregarán en el Punto de Interconexión más cercano al origen de la llamada de acuerdo con el área de servicio definida, salvo acuerdo entre las partes.

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.

## **AT2 INTERCAMBIO DE CIFRAS EN LA INTERCONEXIÓN EN EL CASO DE LLAMADAS A SERVICIOS DE MARCACIÓN REDUCIDA**

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 de #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 numeración a 9 cifras basándose en el número A (*)	9XYABMCDU 8XYABMCDU naturaleza dirección= nacional (*)	Encaminamiento hasta la posición de atención del servicio
Servicios de emergencia y atención ciudadana	XYZ/100X	Sin traducción	Naturaleza dirección= número de usuario/servicios especiales	Encaminamiento hasta la posición de atención del servicio
servicios armonizados europeos de interés social	1XYA(B)	Traducción numeración a 9 cifras basándose en el número A	9XYABMCDU 8XYABMCDU naturaleza dirección= nacional	Encaminamiento hasta la posición de atención del servicio

Salvo pacto en contra, en los servicios relativos a números cortos, las llamadas se entregarán por el haz general.

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.

(\*) En el caso en que estos servicios lleven asociada una retribución adicional para el prestador del servicio, el número traducido tendrá un formato NRN+NNS, en el que el NRN identificará al operador interconectado y el NNS será el número geográfico de 9 dígitos que identifique la posición de atención del servicio, con naturaleza de dirección 126. En caso de no poderse aplicar este esquema, el número traducido será un número de nueve cifras perteneciente al rango atribuido para servicios de tarificación adicional. La tarifa asociada al número de tarificación

adicional traducido deberá ser superior en cualquier caso a la asociada al número corto de retribución adicional.

El intercambio de las tablas de traducción de números cortos se deberá realizar, en todo caso, siempre que se produzca algún cambio (adición, modificación o eliminación) de algún número corto. En tal caso:

- El operador encomendado de la gestión 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 al menos con 3 semanas de antelación a que los cambios se hagan efectivos y teniendo en cuenta los plazos necesarios par abrir en interconexión aquellas numeraciones traducidas o prefijos empleados que aún no estuvieran abiertos.

- 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 2 semanas de antelación a que los cambios se hagan efectivos y teniendo en cuenta los plazos necesarios par abrir en interconexión aquellas numeraciones traducidas o prefijos empleados que aún no estuvieran abiertos.

Cuando un operador acuerde la interconexión con Telefónica de España, se intercambiarán las tablas de traducción de números cortos de acuerdo al procedimiento descrito.

La tabla de traducción de números cortos tendrá formato Access y contendrá los siguientes campos:

Número Corto	Tipo ámbito	Ámbito geográfico	Número asociado	Nivel tarifario	Fecha actualización	Fecha inicio validez traducción	Fecha fin validez traducción (opcional)
0XY 100X 112 116XYZ	Nacional Autonómico Provincial Municipal		9XYABMCDU 8XYABMCDU (*)	(Sólo para 010 y 012)	DD/MM/AAA A	DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA
Tipo de datos de la celda							
Texto	Texto	Texto	Texto	Texto	Fecha	Fecha	Fecha