



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 núm. 04/07 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 1 de febrero de 2007, se ha adoptado el siguiente

**ACUERDO**

por el que se aprueba la

**RESOLUCIÓN SOBRE LA ASIGNACIÓN DEL NÚMERO CORTO 1004 A TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A CLIENTES**

DT 2006/1503

**I. ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero. Situación actual y periodo de información previa**

Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) viene prestando el servicio "Línea de atención personal" a través del número 1004 desde el 4 de abril de 1998, fecha en la que se efectuó la migración contemplada en el Plan nacional de numeración telefónica anterior al actual (aprobado según Anexo al Acuerdo del Consejo de Ministros de 14 de noviembre de 1997) del número 004, utilizado históricamente para la prestación del citado servicio, al número 1004, con el fin de hacer posible la implantación del prefijo internacional 00. Sin embargo, de acuerdo con la información del Registro público de numeración, el número 1004 no se encuentra asignado a Telefónica, a pesar de estar atribuido según el Plan nacional de numeración telefónica (en adelante, PNT), anexo al Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración (en adelante, Reglamento MAN), aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT) consideró oportuno abrir un período de información previa (correspondiente al expediente DT 2005/313) con el fin de conocer las circunstancias del uso del número 1004, así como analizar las posibles distorsiones y ventajas competitivas que el uso no regulado del citado número puede ocasionar, y estudiar la conveniencia de iniciar un procedimiento administrativo para adoptar las medidas que se considerasen oportunas. En consecuencia, mediante escrito de fecha 3 de marzo de 2005 se notificó a Telefónica la apertura de dicho procedimiento con el fin de que adujese alegaciones y aportase los documentos u otros elementos de juicio que considerase pertinentes.



Con fecha 23 de noviembre de 2006, el Consejo de la CMT adoptó una resolución por la que se pone fin al mencionado periodo de información previa. En dicha resolución, se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

- El número 1004 se encuentra dentro de los rangos atribuidos por el Ministerio para servicios de números cortos
- La situación administrativa del número 1004 no se ajusta a la normativa vigente en materia de numeración (está atribuido pero no asignado), por lo que ha de corregirse, bien mediante su asignación a Telefónica o bien mediante la inhabilitación de su uso
- La falta de asignación del número del número 1004 vulnera el principio de transparencia (no aparece en el Registro de numeración y sin embargo no está disponible para su asignación a otros operadores) y también el principio de no discriminación (no está sujeto a tasas ni a ningún tipo de control)
- El uso dado por Telefónica al número 1004 no difiere del uso dado por otros operadores a los números cortos asignados para servicios de "Información y atención a clientes". En consecuencia, el uso del 1004 es perfectamente consistente con el uso definido para los números cortos (tipo c) del apartado 10.4 del PNT)
- No existe ninguna disposición regulatoria que indique que el uso de los números 10YA sea incompatible con el de "Información y atención a clientes". Además, existe el precedente del número 1015, asignado por la CMT a Auna Telecomunicaciones, S.A.U. (actualmente Ono), en sustitución del número 015<sup>1</sup>.
- La CMT es competente para corregir situaciones en las que se detecte que se hace un uso de la numeración del PNT que no se ajusta a las prescripciones normativas establecidas.
- En el caso del 1004, la única irregularidad es la falta de asignación de dicho número a Telefónica. La asignación de recursos públicos de numeración debe iniciarse a instancias del interesado (artículo 52 del Reglamento MAN).
- El procedimiento a seguir para regularizar el uso del 1004 consiste en abrir un procedimiento de oficio concediendo a Telefónica un plazo para que pueda solicitar su asignación de manera expresa. En su defecto, se instaría a Telefónica a que cesase en el uso de dicho número.

### **Segundo. Apertura del procedimiento**

Mediante escrito de fecha 20 de diciembre de 2006, se comunica a Telefónica que se ha iniciado de oficio el presente procedimiento administrativo con objeto de regularizar el uso del número 1004.

Además, en dicha comunicación se añade que, en virtud de lo establecido en la Resolución de 23 de noviembre de 2006, se concede a Telefónica un plazo de un mes para que solicite formalmente la asignación del número 1004. Transcurrido dicho plazo sin recibir solicitud de Telefónica, se le instaría al cese en el uso de dicho número.

### **Tercero. Solicitud de Telefónica**

Con fecha 15 de enero de 2007, tiene entrada en el registro de la CMT escrito de Telefónica solicitando la asignación del número corto 1004 para un servicio de información y atención a clientes. Telefónica añade que la información preceptiva en las solicitudes de

---

<sup>1</sup> Resolución de 15 de julio de 2003 correspondiente al expediente DT 2003/137



asignación de números cortos ya obra en poder de la CMT, por haber sido aportada en el marco del procedimiento de información previa.

Telefónica recuerda las especiales circunstancias que concurren en el caso del número 1004, entre las que se cuenta su uso desde 1998 para la prestación de un servicio de información y atención a clientes ampliamente demandado y prestado anteriormente mediante otra numeración abandonada por exigencias regulatorias.

## II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

### Primero.- Objeto del procedimiento

Telefónica ha solicitado expresamente la asignación del número corto 1004 para la prestación del servicio de información y atención a clientes, por lo que el presente procedimiento tiene por objeto la asignación de dicho número a Telefónica.

### Segundo.- Habilitación competencial de la CMT

Esta Comisión es competente para asignar recursos públicos de numeración, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48.3.b) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGT), a cuyo tenor la Comisión tiene como función:

*“Asignar la numeración a los operadores, para lo que dictará las resoluciones oportunas, en condiciones objetivas, transparentes y no discriminatorias, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine.”*

Finalizada la tramitación del expediente abierto a raíz de la solicitud de asignación de recursos públicos de numeración, la CMT resolverá otorgando o denegando motivadamente la asignación solicitada.

### Tercero.- Avocación

A la vista del punto anterior, esta Comisión tiene habilitación competencial suficiente para resolver el expediente administrativo objeto del procedimiento de referencia. El ejercicio de dicha competencia, fue delegado en el Secretario de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en virtud del Acuerdo del Consejo de 3 de febrero de 2005 (BOE núm. 54, de 4 de marzo de 2005).

Sin embargo, al concurrir en el presente caso circunstancias de índole técnico derivadas de la complejidad y relevancia de la materia objeto de este procedimiento, se hace aconsejable un conocimiento directo del mismo por el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por lo que de conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la LRJPAC, el Consejo avoca para sí su resolución.

### Cuarto.- Habilitación para solicitar recursos públicos de numeración

El artículo 16.1 de la LGT indica que se proporcionarán los números que se necesiten para permitir la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.

El Reglamento MAN, establece en su artículo 48 que tendrán derecho a obtener recursos públicos de numeración del PNT los operadores de redes telefónicas públicas y del servicio telefónico disponible al público, en la medida que lo necesiten para permitir su efectiva prestación. El PNT dedica su apartado 10 a los números cortos.



Telefónica, como persona autorizada para la prestación del servicio telefónico disponible al público, está habilitada para solicitar la asignación de números cortos.

#### **Quinto.- Criterios de asignación de la numeración corta**

El artículo 51 del Reglamento MAN establece que las asignaciones de recursos públicos de numeración se realizarán conforme a los principios de proporcionalidad, transparencia, no discriminación y objetividad, y según lo dispuesto en el PNT y sus disposiciones de desarrollo.

Asimismo, el artículo 51.2 del Reglamento MAN establece que para las asignaciones de recursos públicos de numeración, la CMT tomará en consideración, entre otros, los siguientes criterios:

- a) La utilización racional de los recursos disponibles, con el fin de evitar su agotamiento prematuro.
- b) La puesta a disposición de los operadores de una cantidad de números suficiente.
- c) El mantenimiento de una competencia efectiva y justa.
- d) La idoneidad de los recursos para el fin previsto.
- e) La compatibilidad entre las asignaciones de distintos operadores.
- f) Facilitar la transparencia en los precios aplicables a los usuarios llamantes.

La Resolución de 2 de junio de 2005 (correspondiente al expediente DT 2005/475) establece los criterios de asignación de números cortos por parte de la CMT, flexibilizando los criterios anteriormente establecidos por la Resolución de la CMT de 10 de septiembre de 1998 (correspondiente al expediente 147/98).

#### **Sexto.- Análisis de la solicitud de Telefónica**

Telefónica solicita la asignación del número corto 1004 para prestar servicios de información y atención a cliente. A la vista de la solicitud de Telefónica y teniendo en cuenta las consideraciones realizadas durante el periodo de información previa (Resolución de 23 de noviembre de 2006 correspondiente al expediente DT 2005/313), se estima conveniente asignar a Telefónica dicho número.

Con esta asignación se corrige la situación irregular en la que se encuentra actualmente el número 1004: está atribuido y en uso, pero no está asignado a Telefónica, vulnerando los principios de transparencia y no discriminación.

En razón de todo lo anterior, esta Comisión

### **RESUELVE**

**Único.** Asignar a Telefónica de España, S.A.U., el número corto **1004** identificado por los dígitos NXYA del número telefónico nacional para el servicio de información y atención a clientes.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS 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 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.

Vº Bº,  
EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

Jaime Almenar Belenguer

Reinaldo Rodríguez Illera