



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

IGNACIO REDONDO ANDREU, 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 43/08 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 4 de diciembre de 2008, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la:

CONTESTACIÓN A LA CONSULTA FORMULADA POR LA ENTIDAD TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A., SOBRE LA EXTENSIÓN DEL USO DEL NÚMERO INTERNO 609 DE ATENCIÓN A CLIENTES MOVISTAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MEDIANTE MENSAJES CORTOS DE TEXTO

DT 2008/1559

1. Antecedentes y objeto material de la Consulta

Primero. Con fecha 26 de febrero de 1998 la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, Comisión) resolvió autorizar la asignación a Telefónica Móviles España, S.A., (en adelante, TME) del bloque de un millón de números dentro del rango 609, identificado por los dígitos NXY del número telefónico nacional, para la prestación del servicio telefónico móvil disponible al público.

Segundo. Con fecha 18 de marzo de 1999 esta Comisión dio contestación a la consulta formulada por TME sobre el uso de marcaciones abreviadas (expediente RS 149/98) en la que se indica, entre otras cosas, que TME puede usar el número 609 como *“marcación corta para centro de atención del cliente Movistar”*.

Tercero. Con fecha 13 de febrero de 2006 esta Comisión resolvió inscribir a TME en el Registro de Operadores como entidad autorizada para la prestación del servicio de almacenamiento y reenvío de mensajes cortos.

Cuarto. En el Boletín Oficial del Estado de 13 de febrero de 2008 se publicó la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia.

Quinto. Con fecha 13 de mayo de 2008 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de TME en el que formulaba una consulta relacionada con la Orden ITC/308/2008 y, en particular, referente a la posibilidad de prestar un servicio de mensajería gratuito para el cliente mediante la secuencia de numeración interna 609.



2. Competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

De acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), esta Comisión 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 Tecnología¹.

Concretamente, el artículo 29.2 letra a) del Reglamento de la Comisión² 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 letra a) del Reglamento de la Comisión 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 consulta planteada se encuentra en el ámbito previsto en el citado artículo 29.2 letra a) al hacer referencia a situaciones y relaciones jurídicas sobre las cuales ha de ejercer sus competencias esta Comisión.

3. Consideraciones sobre la consulta planteada por TME

TME manifiesta que viene utilizando el código 609 como marcación abreviada del centro de atención de clientes dentro de su red y sin coste para el usuario. En este sentido, TME hace referencia a la contestación a la consulta formulada a esta Comisión sobre el uso de marcaciones abreviadas (RS 149/98) en la que se indica, entre otras cosas, que TME puede usar el 609 como *“marcación corta para centro de atención del cliente Movistar”*. Asimismo, la entrada en vigor del actual Plan nacional de numeración telefónica, aprobado por Real Decreto 2296/2004 de 10 de diciembre de 2004 (en adelante, PNT), no invalidaría la anterior afirmación, habida cuenta de que en el apartado 5.4 del PNT se establece que:

“los operadores podrán habilitar sistemas internos de marcaciones abreviadas dentro del rango de números que les sea asignado, pero deberán adecuar sus redes para aceptar la marcación nacional completa para todo tipo de llamadas. [...] En todo caso, la utilización por los operadores de marcaciones internas en el ámbito de sus redes no supone derecho alguno respecto de los recursos públicos de numeración, incluyendo los símbolos no numéricos.”

TME plantea a esta Comisión una consulta en el contexto del nuevo marco normativo surgido tras la entrada en vigor de la Orden ITC/308/2008; esta entidad interpreta que:

¹ Actualmente, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

² 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

“... puede seguir utilizando el 609 como numeración interna para servicios de mensajería de características equivalentes a los prestados vocalmente”.

3.1. Uso de la numeración corta 609 como numeración abreviada

El bloque de un millón de números 609 identificado por los dígitos NXY del número telefónico nacional fue asignado a TME mediante resolución de 26 de febrero de 1998. Posteriormente, mediante contestación a la consulta formulada en relación con el uso de marcaciones internas (RS 149/98) esta Comisión autorizó a TME el uso de la marcación abreviada 609, al considerar que esta entidad era la asignataria del bloque de un millón de números asociado y que su uso no daba lugar a colisiones.

Ahora bien, con arreglo a lo establecido en el apartado 5.4 del PNT, este código abreviado debe, por una parte, hacer referencia a un número asignado para el servicio telefónico móvil disponible al público (en adelante, STMDP) y, por otra, no debe imposibilitar la marcación nacional completa del millón de números contenidos en el bloque 609ABMCDU. Además, todo ello a sabiendas de que su uso no supone derecho alguno de los recursos públicos de numeración, cabiendo por tanto la posibilidad de que esa numeración corta sea atribuida a otros usos en un futuro marco regulatorio.

En este sentido, TME declara que el servicio de comunicaciones electrónicas asociado a la marcación corta 609 es el servicio gratuito de atención al cliente de Movistar dentro del ámbito interno de su red, para el cual esta Comisión autorizó su uso y es conforme lo establecido en el apartado 5.4 del PNT.

3.2. Uso de la numeración corta 609 para mensajes cortos de texto

El punto 3.3 de la Orden ITC/308/2008 determina que *“el uso de las secuencias idénticas a aquellas pertenecientes al Plan nacional de numeración telefónica que identifiquen servicios de comunicaciones electrónicas, sólo se podrán utilizar para la prestación de servicios de mensajes que sean de características equivalentes a aquellos servicios, salvo en los supuestos que puedan derivarse de la aplicación de las presentes instrucciones”.*

Se da la circunstancia de que el número corto 609 empleado de manera interna para el servicio de atención a clientes de TME no pertenece al PNT ya que la numeración 609, toda ella, estaría atribuida para el STMDP y, por tanto, debería poder ser alcanzable en interconexión desde otras redes. En consecuencia el uso del número corto 609 sería, en principio, inadecuado según el punto 3.3 de la Orden.

No obstante, el punto 3.6 de la citada Orden ITC/308/2008 establece que *“para la prestación de servicios de mensajes no se podrán utilizar números, ni rangos de numeración, idénticos a aquéllos que se encuentren sin atribuir en el marco del Plan nacional de numeración telefónica, salvo en los supuestos contemplados en las presentes instrucciones. A los efectos de este apartado, se considerarán atribuidas las secuencias de numeración cuyo uso interno haya sido autorizado en aplicación de lo previsto en el apartado 5.4 del Plan de numeración telefónica.”*

Habida cuenta de la existencia de una resolución previa autorizando el uso de la marcación corta 609 para el centro de atención al cliente de MoviStar y conforme a lo previsto en el punto 5.4 del PNT, se puede considerar este número como atribuido a efectos de la Orden ITC/308/2008 y, en concreto, de su punto 3.3. Así, aún no perteneciendo el número corto 609 al PNT, el punto 3.6 de la Orden habilitaría su uso para el envío y recepción de mensajes siempre y cuando se cumpliese adicionalmente lo establecido en el punto 3.3, es decir, que el servicio prestado fuera de



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

características equivalentes a aquellos servicios de comunicaciones electrónicas asociados a la secuencia 609.

Por todo ello, se concluye que TME podrá utilizar el código numérico 609 para el servicio de mensajes cortos de texto y multimedia, siempre y cuando se emplee de manera interna a su red, esté asociado al servicio de atención a clientes de Movistar, y sea gratuito.

4. Conclusión

TME tiene asignado el bloque de numeración telefónica 609 identificado por los dígitos NXY del número telefónico nacional. Mediante Resolución RS 149/98 esta Comisión autorizó el uso de la marcación abreviada 609 como marcación corta para el centro de atención al cliente de Movistar, siempre y cuando adecuase su red para aceptar la marcación nacional completa para todo tipo de llamadas y a sabiendas de que este tipo de marcación interna no supondría derecho alguno sobre los recursos públicos de numeración.

Asimismo, en observancia de lo establecido en los puntos 3.3 y 3.6 de la Orden ITC/308/2008, se concluye que TME podrá utilizar la marcación abreviada 609 dentro del ámbito interno de su red, para servicios gratuitos de mensajes cortos de texto y multimedia de atención al cliente de Movistar.

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 en el artículo 23.2 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior aprobado por Resolución del Consejo de la Comisión de fecha 20 de diciembre de 2007 (B.O.E. de 31 de enero de 2008), con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

EL SECRETARIO

Vº Bº

EL PRESIDENTE

Ignacio Redondo Andreu

Reinaldo Rodríguez Illera