



JORGE SÁNCHEZ VICENTE, 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 número 35/12 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 11 de octubre de 2012, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual se aprueba la

Respuesta a la consulta formulada por BT España y Cableuropa en relación con la identificación de línea llamante.

(DT 2011/1218)

I ANTECEDENTES Y OBJETO MATERIAL DE LA CONSULTA

PRIMERO.- Con fecha 13 de mayo de 2011, tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, Comisión) escrito de BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones Sociedad Unipersonal (en adelante BT) mediante el que plantea una consulta sobre la posibilidad de modificar la identificación de línea llamante (en adelante CLI, *Calling Line Identification*), introduciendo como número llamante un número gratuito (900).

SEGUNDO.- Con fecha 3 de junio de 2011, tuvo entrada en el Registro de la Comisión escrito de Cableuropa S.A.U. y Tenaria S.A. (en adelante Ono), mediante el que requería sobre la misma cuestión.

TERCERO.- En el Boletín Oficial del Estado (B.O.E.) de 10 de enero de 2012 se publicó el “Anuncio de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones por el que se notifica el inicio del procedimiento de consulta pública sobre la adecuación de los recursos públicos de numeración para la prestación de nuevos servicios y funcionalidades”, otorgando un plazo de 40 días naturales para que cualquier persona física o jurídica pudiera formular las observaciones o sugerencias que tuviera por conveniente en relación con la consulta planteada. Entre las cuestiones tratadas en la citada consulta había un apartado dedicado explícitamente al objeto de la presente consulta, es decir a la posibilidad de presentar como CLI un número gratuito (punto 3.1 de la consulta “Presentación de un número llamante (CLI) modificado”).

CUARTO.- Con fecha 14 de junio de 2012 se aprobó por resolución la publicación de las repuestas a la consulta pública sobre la adecuación de los recursos públicos de numeración para la prestación de nuevos servicios y funcionalidades¹.

¹ Resolución por la que se aprueba la publicación de las respuestas a la consulta pública sobre la adecuación de los recursos públicos de numeración para la prestación de nuevos servicios y funcionalidades (MTZ 2011-1897).



II COMPETENCIA DE LA COMISIÓN

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 y en el apartado 1 del artículo 10 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible, 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 Tecnología².

Concretamente, el artículo 29.2 letra a) del Reglamento de la Comisión³ 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.

III CONSULTA PLANTEADA

BT y Ono plantean la misma consulta, requiriendo ambos que la Comisión se pronuncie sobre la posibilidad de manipular el CLI de las llamadas generadas por los *Call-Center* para introducir como número llamante el número gratuito (900). Los operadores sustentan esta petición en el hecho de que esta numeración es gratuita para el llamante. Por lo tanto, solventaría uno de los problemas identificados en el expediente DT 2009/1100, en particular el referente al impacto que tendrían los usuarios que devolvieran las llamadas a los *Call-Center* si, tal como se planteaba en la consulta resuelta en el citado expediente, se usara una numeración no gratuita para el llamante 901/902 como CLI.

BT y Ono realizan esta consulta al considerar que, teniendo en cuenta esta circunstancia, los beneficios que podría suponer el uso de la numeración gratuita (900/800) como CLI (una mejor identificación del servicio por parte del usuario destinatario de la llamada, posibilidad del usuario de devolver la llamada al prestador del servicio sin coste alguno para el usuario, dotar a las llamadas entrantes de las facilidades de encaminamiento que la red inteligente

² Actualmente, Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

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



ofrece, etc.), superan, a su juicio, los impactos que podría suponer dicha modificación (en la Oferta de Interconexión de Referencia (OIR), en la configuración de las redes, en el encaminamiento al 112, en la interceptación legal de las comunicaciones y en el control de la numeración asignada, etc.).

De forma preliminar a iniciar el análisis de la cuestión planteada por BT y Ono, es preciso señalar esta Comisión ya se ha manifestado con anterioridad en diversos expedientes contraria a la manipulación del CLI. En concreto en las resoluciones de 17 de marzo de 2004, 26 de junio de 2008 y 3 de diciembre de 2009 que daban fin a los procedimientos administrativos DT 2003/1505, DT 2007/1535 y DT 2009/1100 respectivamente. En las citadas resoluciones y como respuesta a las consultas planteadas por Vodafone España S.A., por Accesos Web Alternativos, S.L.U. y Telefónica de España S.A.U. se señalan las problemáticas derivadas de la posible manipulación del CLI, concluyéndose la inadecuación de la modificación del mismo.

No obstante, teniendo en cuenta que dichas consultas se centraban en la manipulación del CLI para introducir una numeración no gratuita para el llamante (geográfica, vocal nómada y 901/902), y habida cuenta de que este hecho fue uno de los factores esgrimidos para concluir la inadecuación de la modificación del CLI en el caso de la numeración de tarifas especiales, esta Comisión entiende pertinente proceder a analizar de forma pormenorizada el escenario planteado por BT y Ono.

III.1 FUNCIONALIDAD DE IDENTIFICACIÓN DE LÍNEA LLAMANTE

El servicio suplementario de identificación de línea llamante, comúnmente denominado presentación de CLI⁴, permite al usuario que recibe una llamada, siempre que tenga el terminal adecuado (terminal con pantalla), su línea esté habilitada para dicha función y el usuario llamante no lo haya restringido, conocer a priori, antes de descolgar la llamada, el número desde el cual se está originando la misma. Esta funcionalidad se encuentra ampliamente implantada en las redes telefónicas tanto fijas como móviles.

La información del CLI forma parte del mensaje de inicio de llamada, siendo esta información transmitida entre los distintos operadores que intervienen en el encaminamiento de la llamada mediante el correspondiente campo del mensaje inicial de dirección, MID también conocido por sus siglas inglesas IAM (*Initial Address Message*).

En particular la adaptación a las condiciones nacionales de la parte de usuario de servicios integrados (PUSI) del sistema de señalización por canal común (SCC)⁵ definida en la Especificación General EG.S3.003 Edición 4ª de agosto 1991 (de Telefónica), incluye dentro del mensaje MID el campo número llamante. Dicho campo según señala la propia especificación contiene la información que identifica al usuario llamante, estando ésta constituida principalmente por el número telefónico llamante (CLI).

Adicionalmente cabe señalar que el usuario llamante tiene la capacidad de restringir la presentación de la línea llamante en el terminal destino mediante la invocación de la funcionalidad CLIR⁶ (*Calling Line Identification Restriction*), dicha solicitud es transmitida transparentemente por los distintos operadores que intervienen en el encaminamiento de la llamada hasta alcanzar el operador destino. El operador destino es el encargado de ocultar la información del CLI cuando entrega la llamada su abonado de forma que en la pantalla del terminal destino aparece la indicación de número oculto.

⁴ ITU-T Q.731.3 Calling line identification presentation (CLIP)

⁵ Signalling System No. 7 - ISDN User Part (ISUP) especificado por la ITU-T dentro de las series de estándares Q.76x.

⁶ ITU-T Q.731.4 Calling line identification restriction (CLIR).



III.2 ESCENARIO PLANTEADO

BT y Ono plantean la adecuación de la modificación del CLI cuando se realizan llamadas desde un *Call-Center*. La modificación consistiría en mostrar como línea llamante un número gratuito para el llamante 900/800, en lugar de un número geográfico.

En primer lugar es preciso analizar las características de los servicios prestados bajo los códigos 900/800. Estos códigos están atribuidos para la prestación del servicio de tarifas especiales, en particular para la prestación de un servicio de cobro revertido automático, el cual es soportado a través de la red inteligente. La red inteligente es una arquitectura de red que engloba funcionalidades adicionales a las exclusivas de conmutación y que permite al operador realizar encaminamientos de llamadas en función de eventos o parámetros adicionales al del número marcado, ya que éste es básicamente el parámetro utilizado por la red de conmutación. Los encaminamientos podrían depender, por ejemplo, de la hora en la que se produce la llamada, del día de la semana, el origen geográfico de la llamada, el estado de las líneas destino (ocupado, no-respuesta, etc.) En función de dichos parámetros, la red inteligente determinará el número geográfico o móvil destino al que se traduciría el número 900/800 para completar la llamada.

En el siguiente esquema se muestra el funcionamiento de esta tipología de servicios:

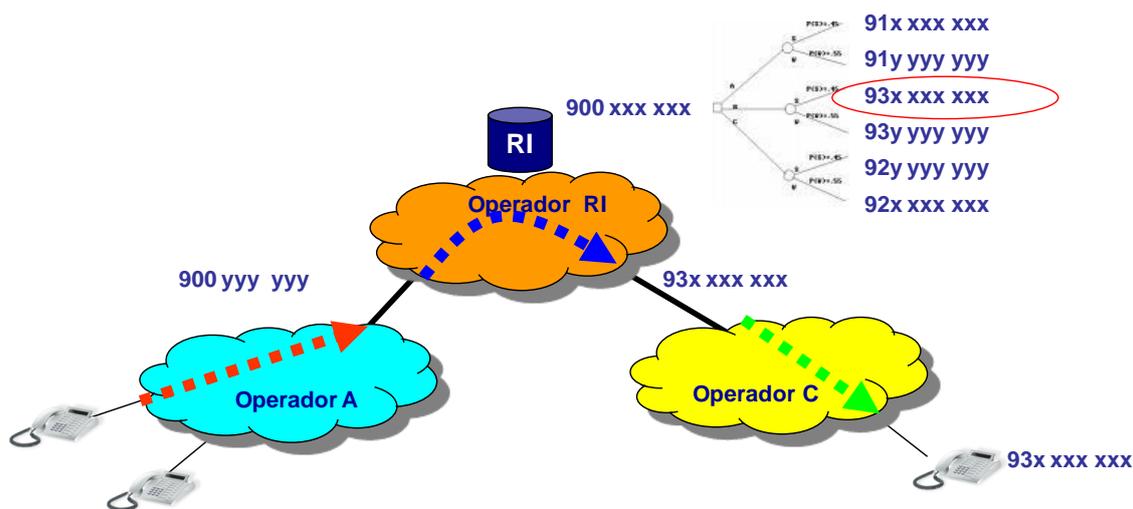


Figura 1

Por sus características, la numeración de servicios de tarifas especiales (red inteligente) se comporta como numeración universal, ya que únicamente se utiliza para recibir llamadas y encaminarlas hacia la numeración fija o móvil concreta que corresponda, en función de las reglas de encaminamiento preestablecidas.

El escenario planteado por BT y Ono cambiaría esta situación puesto que, de ser aceptada la manipulación, aparecerían llamadas cuyo número origen sería un 900/800, con las implicaciones que ello conlleva.

Adicionalmente es preciso remarcar, tal como se muestra en la figura 1, la posibilidad de que el operador de red inteligente que tiene contratado el cliente sea distinto del operador de acceso directo. Este hecho, como veremos a lo largo de la resolución, tiene importantes implicaciones si se permite la manipulación del CLI, por ejemplo en la interceptación legal de llamadas o en el control de la numeración por parte del operador asignatario de la misma.



III.3 IMPLICACIONES

La inclusión de un número 900/800 como número origen de una llamada, tal como se describió en detalle en el expediente DT 2009/1100 conlleva una serie de implicaciones tanto a nivel regulatorio como de interconexión, de configuración de red y de interceptación legal de las comunicaciones. Las más destacadas serían:

- Impacto regulatorio. El artículo 71 del Reglamento SU⁷ define dentro de la sección de protección de los datos personales en los servicios avanzados de telefonía las condiciones para la prestación del servicio de visualización y restricción de la línea de origen y conectada. En dicho artículo se menciona repetidamente el concepto de “línea origen”. Tal como se ha indicado anteriormente, los servicios de red inteligente se basan en números “ficticios” que deben ser traducidos a números geográficos o móviles, por lo que no identifican ninguna línea origen. Las líneas origen están vinculadas a puntos de terminación de red identificados mediante numeración geográfica, vocal nómada, o numeración móvil.
- Impacto en la Oferta de Interconexión de Referencia (OIR). La aparición de llamadas cuyo número origen sea una numeración de red inteligente, la cual por su propia naturaleza no está vinculada a ningún punto geográfico, supone una indefinición a la hora de facturar en interconexión llamadas a los servicios que se interconectan bajo el modelo de interconexión de acceso.
- Impacto en la configuración de las redes. La posibilidad de que una llamada sea generada por un número de red inteligente, hace necesaria la adaptación de los servicios cuyo encaminamiento tiene en cuenta el origen de la llamada, como ocurre con los mismos servicios de red inteligente.
- Impacto en el encaminamiento al 112. La situación descrita en el punto anterior tiene especial relevancia cuando el usuario realiza una llamada al 112. En este caso no se podría poner a disposición de las autoridades receptoras de las llamadas a servicios de emergencias la información relativa a la ubicación desde la que procede una llamada, tal como dicta el artículo 20 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración (en adelante, Reglamento MAN⁸), al tratarse de un número no geográfico o móvil. Asimismo, dificultaría el encaminamiento correcto a la posición de atención del servicio, ya que la misma no se podría realizar en base al número origen.
- Impacto en la interceptación legal de las comunicaciones y en el control de la numeración asignada. Como se ha indicado anteriormente, la prestación del servicio de red inteligente 900/800 no conlleva necesariamente su provisión por el mismo operador del servicio de acceso directo sobre el que se sustenta. De hecho según los datos de los que dispone esta Comisión fruto de su competencia sobre la gestión y el control de los planes nacionales de numeración (registro de asignación de numeración y control anual de numeración) se observa que un 30% de los operadores con numeración 900/800 asignada o no prestan el servicio telefónico fijo disponible al público al no disponer de numeración geográfica asignada (20%), o centran su actividad principalmente en los servicios de tarifas especiales (10%). Asimismo, hay que remarcar que para el resto de operadores existirían escenarios mixtos en los que parte de los destinos de la

⁷ Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

⁸ 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.



numeración de tarifas especiales corresponderían a accesos propios del operadores del servicio del tarifas especiales y parte a accesos directos de terceros operadores

Estas circunstancias tienen especial relevancia tanto en el ámbito de la interceptación legal de las comunicaciones como en la capacidad de control de la numeración asignada por parte del operador. En este sentido el operador asignatario de la numeración 900/800 no estaría en condiciones de cumplir completamente con las obligaciones de interceptación legal de las comunicaciones contempladas en el Capítulo II del Título V del Reglamento SU⁹, para los números afectados en el escenario en el que el operador de acceso no se corresponde con el operador de red inteligente (por ejemplo la identificación del punto de terminación de red utilizado para cursar la llamada).

Finalmente cabe referirse al documento de la ECC Recommendation (11)02 *calling line identification and originating identification* de 5 de mayo de 2011, en el que se detalla una serie de recomendaciones en relación con el CLI. El objetivo de dicha recomendación parte de la necesidad de mantener la confianza en la información que transita en las redes como identidad del usuario llamante en un escenario cambiante en el que están apareciendo nuevos agentes con capacidad para generar y recibir llamadas (VoIP). En este sentido la recomendación incluye una serie de condiciones para garantizar la integridad del CLI extremo a extremo, habida cuenta del carácter informativo de la identidad del llamante que le confieren en la actualidad tanto los usuarios como las distintas normativas sectoriales¹⁰, relegando, tal como se detalla en el punto 5 de la recomendación, la posibilidad de modificación del CLI a escenarios muy concretos (por ejemplo la introducción del prefijo internacional “00” o “+” en el caso de llamadas internacionales) o a escenarios expresamente contemplados en la legislación nacional.

No obstante, ciertamente, tal como señalan BT y Ono la modificación del CLI planteada proporcionaría una serie de beneficios tanto a los usuarios llamados como a los *Call-Center*. Entre estos beneficios estarían:

- Una mejor identificación del servicio por parte del usuario destinatario de la llamada, puesto que (i) por un lado el número que aparecería en el visor del terminal correspondería con el número que el usuario debería marcar para acceder al *Call-Center*, de esta manera también coincidiría con el que se muestra en las campañas publicitarias y (ii) por otro el hecho de que apareciera un 900/800 como número llamante permitiría que el usuario distinguiera con suma facilidad que la llamada provendría de un *Call-Center* y no de un usuario final.
- Posibilita al usuario el devolver la llamada al *Call-Center* sin coste alguno para él. En la actualidad las llamadas generadas por un *Call-Center* muestran como número llamante (CLI) el número perteneciente al acceso utilizado (generalmente una numeración geográfica). Por lo tanto cuando el usuario devuelve la llamada debe hacer frente al pago de la tarifa que tenga contratada con su operador telefónico para la correspondiente tipología de llamadas (generalmente llamadas geográficas).
- Las llamadas devueltas (*Call back*) se benefician de las reglas de encaminamiento de red inteligente definidas por el *Call Center*. Como se ha comentado con anterioridad, la numeración 900/800 se presta a través de la arquitectura de red inteligente del operador,

⁹ Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

¹⁰ Por ejemplo la Directiva relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva servicio universal) señala explícitamente dentro de las de las dos funcionalidades adicionales de la prestación del servicio telefónico disponible al público la Identificación de la línea llamante. (Parte B: Facilidades mencionadas en el artículo 29)



lo que le permite dotar a las llamadas entrantes de una mayor flexibilidad en cuanto su encaminamiento al destino (en función del origen de la llamada, de la hora en que se produce la misma, etc). El hecho de devolver la llamada al número 900/800 y no al geográfico permite que estas llamadas se beneficien de las reglas de encaminamiento definidas por el *Call Center*, al objeto de atender al cliente de la forma más adecuada.

Teniendo en cuenta, tal como se ha señalado, que en relación a la consulta planteada existen tanto elementos que desaconsejarían la manipulación del CLI para que éste mostrara un 900/800, como escenarios en los que esta manipulación sería beneficiosa y habida cuenta de que el posicionamiento por parte de esta Comisión con relación a esta consulta tendría un gran impacto no solo en los operadores consultados, sino para el conjunto de agentes del sector, incluido los cuerpos de seguridad del estado que realizan las interceptaciones de las llamadas, se consideró pertinente abordar esta cuestión en la Consulta pública sobre la adecuación de los recursos públicos de numeración para la prestación de nuevos servicios y funcionalidades un capítulo (3.1 Presentación de un número llamante (CLI) modificado) en el que se pretendía conocer, a través una serie de cuestiones, la opinión del sector con respecto a la posibilidad planteada por BT y Cableuropa.

III.4 RESPUESTA A LA CONSULTA PÚBLICA

En la consulta pública sobre la adecuación de los recursos públicos de numeración para la prestación de nuevos servicios y funcionalidades publicada en el B.O.E. de 10 de enero de 2012 se requería a los distintos agentes del mercado su opinión sobre la posibilidad de modificar el CLI para que se mostrara un número gratuito 900/800 o número corto en lugar del número geográfico que genera la llamada. En relación con esta posibilidad de modificar el CLI se realizaba una serie de preguntas en las que se pretendía abordar las problemáticas puestas de relieve en el apartado anterior. En particular en el punto 2.5 *Presentación de un número llamante (CLI) modificado*, se resumían las aportaciones en relación a la cuestión planteada en la presente consulta.

Los distintos operadores que dieron respuesta a este apartado de la consulta coincidieron en señalar los riesgos que puede provocar la modificación del CLI, al resultar fundamental para la identificación de la línea llamante, en particular en los ámbitos relativos a la interceptación legal de comunicaciones, el cumplimiento de la normativa de conservación de datos, o el encaminamiento a números de emergencia; además identificaron también una serie de problemáticas, más centradas en el ámbito técnico y de configuración de la red.

Por ello los operadores abogaban por abrir la posibilidad de permitir la modificación del CLI en escenarios muy particulares, y siempre que se cumplan una serie de reglas estrictas. A este respecto existían dos posturas:

- (i) Por un lado la manifestada por Movistar, BT, Orange y Ono, cuya posición se sustenta en el hecho de que para dotar de las máximas garantías a esta modificación (en particular, en caso de un requerimiento judicial), se permita modificar el CLI a los operadores que presten el servicio de acceso y a su vez presten el servicio al que pertenece el número modificado (o bien, como señalan Orange y Ono, que exista un acuerdo entre el operador al que pertenece el número que se utiliza como CLI modificado y el operador de acceso¹¹). Para dotar de plenas garantías a la manipulación, Movistar contemplaba unos requerimientos incluso más estrictos, al considerar que la manipulación se debe realizar únicamente sobre números cuyos titulares sean bien los propios operadores o bien Administraciones Públicas.

¹¹ Yoigo, por su parte, se refiere a la necesidad de limitar al máximo las posibilidades de modificación del CLI, la cual deberá ser autorizada previa petición expresa y justificada al regulador.



- (ii) Por otra parte, existe otro grupo de operadores (ASTEL, Fonyou e Ibercom) que consideran que el requisito que debería imperar es que el operador que modificara el CLI sea aquél al que pertenece el número a introducir como CLI (y por lo tanto sobre el que recae la obligación de controlar esa numeración), sin entrar a valorar la necesidad de que a su vez sea el operador de acceso del usuario.

III.5 SITUACIÓN INTERNACIONAL

A raíz de las observaciones puestas de relieve por los distintos agentes que intervienen en el mercado y habida cuenta de las divergencias en las posturas presentadas por los mismos, se ha procedido a realizar un análisis de la situación a nivel europeo en relación con la solicitud planteada por BT y Ono.

La conclusión extraída de dicho análisis es que no existe un posicionamiento homogéneo en relación a la posibilidad de utilizar numeración gratuita como CLI, puesto que de los 15¹² países que respondieron a la petición de información, siete¹³ señalaron que su legislación permite el uso de un número gratuito como CLI mientras, que los ocho¹⁴ países restantes señalaron que, o bien no tienen un posicionamiento oficial al respecto, o bien que esta posibilidad se encuentra prohibida según su legislación nacional.

De las respuestas aportadas es especialmente relevante la respuesta de Alemania. Allí, su propia Ley General de Telecomunicaciones¹⁵ diferencia dos tipos de CLI: el proporcionado por la red y un CLI genérico que es proporcionado por el usuario¹⁶. La posibilidad de enviar dos CLI en una misma llamada está contemplada como facilidad adicional en el estándar SS7/ISUP, mediante la funcionalidad de “special arrangement”. En particular dicha posibilidad se detalla en el anexo B de la especificación ETSI en la que se especifica el servicio suplementario de presentación de línea llamante CLI (EN 300 092-1 V2.1.1¹⁷).

Asimismo, para comprender las implicaciones que conlleva la implementación de esta facilidad adicional de envío del CLI en las redes y en particular en cuanto al intercambio de los parámetros de señalización es resulta relevante la especificación ITU Q.699¹⁸. La citada especificación describe la traducción entre el protocolo utilizado en la interfaz usuario-red y el estándar de señalización utilizado entre centrales de conmutación (SS7/ISUP).

Cuando los operadores soportan esta funcionalidad, tal como se detalla en la especificación de la ITU Q.699, el mensaje de señalización intercambiado entre las redes de los operadores que indica el inicio de la llamada (IAM) contiene dos CLI. El primer CLI es el introducido por la red del operador de acceso, el cual debe corresponder a un número perteneciente al acceso utilizado para generar la llamada. El segundo de los CLI corresponde a un número que es facilitado por el propio usuario cuando envía el mensaje de inicio de llamada (SETUP). Este segundo CLI, tal como señala la especificación técnica, no es verificado por el operador de acceso, por lo que el usuario podría introducir cualquier número con independencia de que el mismo correspondiera o no al acceso físico utilizado para generar la llamada.

¹² Bélgica, Suiza, Hungría, Alemania, Finlandia, Letonia, Eslovaquia, Irlanda, Francia, Rumanía, Noruega, Austria, Dinamarca, Italia y Portugal.

¹³ Suiza, Alemania, Finlandia, Francia, Irlanda, Austria e Italia.

¹⁴ Dinamarca, Bélgica, Hungría, Letonia, Eslovaquia, Rumanía, Noruega y Portugal.

¹⁵ § 66j Telekommunikationsgesetz, Sección 1 y Sección 2.

¹⁶ La aportada por Bakom (suiza) también hace referencia a esta distinción entre 2 tipos de CLI.

¹⁷ ETSI EN 300 092-1 Integrated Services Digital Network (ISDN); Calling Line Identification Presentation (CLIP) supplementary service; Digital Subscriber Signalling System No. one (DSS1) protocol; Part 1: Protocol specification. .

¹⁸ ITU Q.699 “Interworking of Signalling Systems – Interworking between Digital Subscriber Signalling System No. 1 and Signalling System No. 7”



Para que los distintos operadores que participan en el encaminamiento de la llamada puedan reconocer las dos tipologías de CLI se utiliza el campo *screening indicator*, utilizando el valor 11 para identificar que el CLI correspondiente está proporcionado por la red y el valor 00 cuando el CLI al que se refiere es proporcionado por el usuario y no ha sido verificado por la red.

La coexistencia de estos dos CLI en el mensaje de inicio de llamada solventa mayoría de los inconvenientes señalados con anterioridad puesto que, en función del uso que se le vaya a dar al CLI, se puede utilizar uno u otro. Por ejemplo, cuando se produce una llamada a un número de emergencia (112) debería mostrarse el CLI proporcionado por la red puesto que es el que identifica el acceso utilizado para generar la llamada, asimismo el CLI proporcionado por la red debería ser el utilizado cuando se requiere identificar una llamada en el ámbito de la interceptación de las comunicaciones. Por el contrario, cuando se realiza una llamada entre usuarios el operador destino podría optar por mostrar el CLI suministrado por el usuario llamante.

Sin embargo, esta funcionalidad no está recogida en el protocolo señalización entre centrales fronteras recogido en la Oferta de Interconexión de Referencia (OIR) de Telefónica. En particular la Especificación General EG.S3003 de Telefónica contempla para el campo *screening indicator* (Indicador de barrera según la nomenclatura de esta especificación), únicamente los valores 01 y 11, los cuales corresponden respectivamente a CLI proporcionado por el usuario, verificado y pasado por la red y CLI proporcionado por la red. Sin embargo, el valor 00 al que hace referencia la funcionalidad de “*special arrangement*” según la Especificación General EG.S3003 se encuentra en estado reservado para futuros usos.

Esta restricción conlleva que cualquier CLI debería ser verificado por la red y por tanto debería permitir la identificación de línea utilizada para generar la llamada.

Esta circunstancia condiciona el análisis sobre la solicitud planteada y en particular la comparativa a nivel internacional, puesto que para determinar el impacto de la presente consulta es preciso partir de las especificidades que presenta el protocolo de señalización comúnmente utilizando en el ámbito nacional para interconectar centrales frontera de distintos operadores. El cual, tal como se ha detallado, no contemplaría el envío de dos CLI en el mensaje de inicio.

III.6 ANÁLISIS DE LA SOLICITUD

En primer lugar es necesario destacar el hecho de que a pesar de que uno de los principales inconvenientes que presenta la posible modificación del CLI radica en el impacto que ésta tendría sobre la interceptación legal de las comunicaciones, ninguna de las entidades que tienen potestad para realizar la citada interceptación realizó comentarios en relación con esta cuestión en el marco de la consulta pública.

No obstante, las respuestas de los operadores reflejan claramente los riesgos que conlleva la autorización de la modificación de la identidad de la línea llamante, en particular para el cumplimiento de las obligaciones existentes en materia de seguridad e interceptación legal, puesto que se podría producir una desvinculación completa del valor informativo que supone en la actualidad el número llamante real. Por consiguiente, tal y como lo solicitan los propios operadores, en el caso de autorizar la manipulación del CLI sería preciso delimitar de forma muy estricta los escenarios en los que se podría permitir, en aras de proteger al usuario ante posibles prácticas fraudulentas o abusivas.

Por ello, como primer paso ha de analizarse la numeración susceptible de ser introducida como CLI, tomándose en consideración diferentes aspectos.



En primer lugar, los CLI modificados deberían corresponder únicamente a números de inteligencia de red (traducibles), puesto que éstos presentan la singularidad de no identificar ningún acceso concreto, por lo que no podrían figurar como numeración origen de una llamada salvo que se modificara el CLI. En este sentido, a fin de evitar prácticas fraudulentas y suplantaciones de identidad, resultaría inadecuado utilizar como CLI modificado números geográficos, móviles, vocales nómadas, así como números que identifiquen un acceso (PTR), debido a que en estos casos el operador tendría la posibilidad de proveer el acceso necesario al usuario para que pueda utilizar el citado CLI, sin necesidad de que se produzca ninguna modificación.

Asimismo, el hecho de que aparezca en el *display* o pantalla del terminal del usuario un CLI modificado que corresponda a una numeración de tarificación especial o número corto, tal como se ha indicado anteriormente, puede aportar una utilidad al usuario.

A este respecto, al objeto de evitar abusos y escenarios fraudulentos (y en línea con la Recomendación ECC (11)02, la cual señala en su punto 13 que los números *premium* deben ser excluidos como CLI válidos¹⁹), la numeración correspondiente a servicios de tarificación adicional y llamadas masivas debería ser excluida explícitamente.

Asimismo también debería excluirse de los rangos de numeración que se podrían utilizarse como CLI, la numeración 901 y 902, puesto que tal como señalan Fonyou e Ibercom en sus escritos y así se reflejó también en la Resolución de esta Comisión de 3 de diciembre de 2009 (DT 2009/1100), aunque nominalmente el precio de estas llamadas es similar al de los números geográficos, en la práctica para muchos usuarios el precio resulta superior, al no estar incluidas estas llamadas en las tarifas planas y otros planes de precios (por lo que en son percibidas como numeración de tarifas altas).

En consecuencia, se considera que la única numeración que podría utilizarse como CLI modificado sería aquella que fuera gratuita para el usuario llamante.

En consecuencia, **se considera que la única numeración que podría utilizarse como CLI modificado sería aquella que fuera gratuita para el usuario llamante.**

Ahora es necesario proceder a analizar los requisitos que permitiría a los operadores poder garantizar todas las obligaciones derivadas del uso de la numeración (y en particular las existentes en materia de seguridad e interceptación).

En primer lugar, en aras de evitar la suplantación de identidad, **tanto el número original como el modificado deberían pertenecer al mismo cliente.**

En segundo lugar, se considera que **el número introducido como CLI modificado debería pertenecer al operador que realiza la modificación**, al objeto de que este operador pueda cumplir con la obligación establecida en el artículo 59.c del Reglamento MAN²⁰ de mantener bajo su control la numeración que tiene asignada. En este sentido en la consulta pública se planteó un posible escenario para permitir que el operador asignatario mantuviera el control de las llamadas generadas con su numeración con independencia de que fuera también el operador que prestara el acceso directo al cliente a través de la marcación de un código numérico a través del cual se solicitara el acceso al servicio de modificación de CLI del operador asignatario del número. La citada propuesta no obtuvo un respaldo mayoritario por

¹⁹ "13. *that premium rate numbers should be excluded as valid OI/CLI. The NRA decides what national number ranges could or could not be used as OI/CLI.*"

²⁰ 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: "Los recursos asignados deberán permanecer bajo el control del titular de la asignación. No obstante, este, previa autorización de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, podrá efectuar subasignaciones siempre que el uso que se vaya a hacer de los recursos haya sido el especificado en la solicitud."



parte de los operadores al preferir estos que fuera el operador de acceso el que modificara el CLI con independencia de que el número introducido perteneciera a un operador tercero. Sin embargo, el escenario planteado por algunos operadores no garantizaría el pleno control de la numeración por el operador asignatario de la misma.

A estos efectos, y con el objeto de dotar de las máximas garantías para el cumplimiento de estos objetivos, el operador que podría realizar esta modificación debería ser siempre el operador de la red de acceso, puesto que es el que conoce fehacientemente cuál ha sido el acceso utilizado para realizar la llamada (siendo dicho acceso también titularidad del usuario que desea realizar la modificación del CLI). Bajo estas premisas además se dotaría al procedimiento de modificación de la capacidad de trazabilidad de la llamada requerida para cumplir con las obligaciones derivadas de la interceptación legal de las comunicaciones y la conservación de datos, puesto que el operador estaría en disposición de conocer exactamente el punto de terminación de red que ha generado la llamada.

Para conferir la necesaria seguridad jurídica al operador de acceso, resultaría precisa la suscripción previa de un contrato por el cliente titular de la numeración con el operador de acceso en el que se recogerían, de manera expresa, los accesos desde los que se van a realizar llamadas, los números que se desea modificar (pe. números geográficos), así como los números que en cada caso se mostrarían a los abonados llamados (números gratuitos).

Estos requisitos conllevan que únicamente los operadores que dispongan de la cobertura de acceso directo suficientemente amplia para poder proveer el servicio de acceso directo a las distintas dependencias de los *Call-Centers* destino de las llamadas, podrán ofrecer a sus clientes la posibilidad de mostrar el CLI gratuito. Este hecho introduciría un elemento diferenciador sobre los operadores que no disponen de esta capacidad, bien porque basan su actividad exclusivamente o principalmente en los servicios de inteligencia de red o bien porque no disponen de la capilaridad necesaria para poder ofrecer servicios de acceso directo a la totalidad de las dependencias de los distintos *Call-Centers*.

Por ello, al objeto de evitar posibles distorsiones en el mercado y puesto que como se ha señalado con anterioridad existen un importante número de operadores que no disponen de esta capacidad, se considera pertinente que **la modificación se limite únicamente a las llamadas realizadas desde centros de atención de llamadas de los propios operadores**, mostrando como números llamantes números gratuitos (números cortos ó 900/800, siempre traducibles) y **sólo cuando el servicio prestado correspondan al propio operador de acceso** (por ejemplo servicios de atención al cliente del operador), excluyendo por lo tanto a los números utilizados para prestar servicios a terceros clientes.

Asimismo, y en línea con la Resolución de la SETSI de 30 de noviembre, **también sería susceptible de ser usado como CLI origen aquella numeración atribuida a números cortos de valor social prestados por una Administración Pública**, en términos similares a los que se han dictaminado para el caso del 060²¹. En ambos escenarios y con el objetivo de paliar los riesgos anteriormente citados, esta modificación debería realizarse siempre bajo el control del operador de acceso, que sería el encargado de encaminar las llamadas salientes.

Finalmente, en relación con los destinos a los que se podría llamar con el CLI modificado, y al objeto de reducir el impacto en los distintos ámbitos (interconexión, configuración de red,

²¹ Resolución de 30 de noviembre de 2011, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la información, por la que se modifica la atribución del número 060 al servicios de información de la Administración General del Estado, en cuya Disposición 3.6 se establece:

"El número 060 se podrá utilizar como identificador de la línea llamante para llamadas y mensajes salientes del centro de atención asociado al servicio, cuando tales llamadas y mensajes sean en interés del ciudadano".



interceptación legal, llamadas a 112, etc.), se considera que **deberían limitarse los destinos llamados a aquéllos en los que se identifica un usuario final** (numeración geográfica, numeración móvil y numeración para la prestación de servicios vocales nómadas).

De esta forma se evitarían los problemas de indefinición del precio a aplicar que conllevaría el uso de un CLI modificado con un número gratuito, si se accediera a servicios cuyo modelo de interconexión se basa en el modelo de acceso (numeración de tarifas especiales), así como problemas de identificación del origen de la llamada cuando se accediera a otro tipo de numeración como el número 112 (que requiere del posicionamiento del origen de la llamada para su gestión) sin que se produjera menoscabo alguno en relación con los beneficios que supone la manipulación del CLI detallados anteriormente.

IV CONCLUSIONES

En relación con la posibilidad de modificar el CLI introduciendo como número llamante un número gratuito 900/800, esta Comisión comparte las inquietudes puestas de manifiesto por los operadores en la consulta pública sobre numeración en relación con el hecho de que permitir la manipulación de una información tan sensible como es la identidad del número llamante podría conllevar la aparición de prácticas fraudulentas o abusivas. En el caso concreto del escenario planteado y puesto que la numeración a introducir correspondería a numeración gratuita para el llamante, alguno de estos riesgos se vería mitigado; no obstante persistirían otros como la suplantación de la identidad o la problemática de encaminamientos y facturación que se generaría en las redes al aparecer una nueva tipología de llamadas.

Estos inconvenientes podrán verse fuertemente mitigados si se limita la posibilidad de manipulación únicamente cuando (i) exista coincidencia entre el operador que presta el servicio de red inteligente con numeración gratuita y el operador que presta el servicio de acceso directo telefónico y (ii) exista un contrato explícito firmado por el cliente que contemple esta posibilidad. Estas condiciones supondrían que únicamente los operadores de acceso con la capilaridad suficiente serían capaces de ofrecer a sus clientes la posibilidad de mostrar el CLI gratuito, introduciendo un elemento diferenciador sobre los operadores que basan su actividad exclusivamente o principalmente en los servicios de tarifas especiales.

Por ello, al objeto de mitigar las distintas problemáticas puestas de relieve se considera pertinente restringir la posibilidad de modificar el CLI introduciendo un número gratuito, a los escenarios en los que o bien,

(1) se cumplan acumulativamente los siguientes criterios:

- i. Las llamadas están generadas por un *call-center*.
- ii. Coinciden el operador de acceso y operador que provee el servicio a través del número gratuito (operador titular del número gratuito).
- iii. Los servicios prestados a través del número gratuito son servicios auxiliares del propio operador (atención al cliente, soporte de usuarios, etc.)
- iv. El destino de las llamadas generadas con el CLI modificado se encuentra limitado a numeraciones correspondientes a usuarios finales (numeración geográfica, numeración móvil y numeración de servicios vocales nómadas).

o bien, **(2)** cuando se trate de numeración atribuida a números cortos de valor social prestados por una Administración Pública, y así se recoja expresamente esta posibilidad en la correspondiente norma.



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 en el artículo 22.2 del texto consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobado mediante Resolución de su Consejo de 30 de marzo de 2012 (BOE núm. 149, de 22 de junio de 2012), con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Jorge Sánchez Vicente, con el Visto Bueno del Presidente, Bernardo Lorenzo Almendros