



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 38/11 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 17 de noviembre de 2011, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual se aprueba el

Informe sobre el Proyecto de Resolución de la SETSI por el que se modifica la atribución del número 060 al Servicio de Información de la Administración General del Estado.

(DT 2011/2397)

I ANTECEDENTES Y OBJETO

Con fecha 25 de octubre de 2011 tuvo entrada en el registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, Comisión) el Proyecto de Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) mediante el cual se modifican las condiciones de atribución del número 060 como número de acceso al Servicio de Información de la Administración General del Estado¹.

Con las modificaciones introducidas, se configura el 060 como número único de acceso a la Administración General del Estado, englobando a los diferentes organismos adscritos. Para ello se prevé reforzar la infraestructura existente de modo que cuente con la capacidad suficiente para atender con garantías de éxito el mayor volumen de llamadas previsto así como la transferencia de las mismas al organismo concreto al cual el ciudadano solicita la consulta, manteniendo el precio y resto de condiciones del servicio 060.

Las mejoras introducidas al 060 suponen la modificación del actual modelo basado en nodos provinciales hacia otro nuevo basado en la concentración de las llamadas en un único nodo centralizado. Las modificaciones suponen un cambio del precio cobrado al ciudadano, fijándolo en una tarifa de ámbito interprovincial en lugar de la actual provincial, de modo que se consiga el perfeccionamiento del servicio sin incremento de gasto público.

El servicio contempla, entre otras facilidades, la posibilidad de acceso mediante mensajes de texto y multimedia así como la bidireccionalidad del mismo, es decir, que la Administración se ponga en contacto con el ciudadano. Respecto a este último punto, la Propuesta persigue la presentación en el terminal del ciudadano del número 060 como identificador de la llamada saliente en lugar del número geográfico del centro de atención desde donde se hubiera originado la misma. La modificación del identificador de la línea llamante lleva asociada ciertas implicaciones regulatorias debiendo ser objeto de un mayor análisis durante el presente informe.

¹ Atribución efectuada mediante Resolución de 15 de abril de 1999, de la SETSI, según la redacción dada por la Resolución de 14 de marzo de 2006, sobre la modificación del número corto atribuido al servicio de información de la Administración General del Estado.



II HABILITACIÓN COMPETENCIAL

El presente informe se realiza de conformidad con el artículo 48.4.h de la Ley 32/2003 de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) por el que se contempla entre las funciones de esta Comisión la de *“asesorar al Gobierno y al Ministro de Ciencia y Tecnología [esta referencia se entiende hecha al Ministro de Industria, Turismo y Comercio], a solicitud de éstos o por propia iniciativa, en los asuntos concernientes al mercado y a la regulación de las comunicaciones, particularmente en aquellas materias que puedan afectar al desarrollo libre y competitivo del mercado [...] En particular, informará preceptivamente en los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado para la elaboración de disposiciones normativas, en materia de comunicaciones electrónicas [...]”*.

III COMENTARIOS AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN

III.1 Presentación del número 060 como identificador de origen de la llamada

El servicio suplementario de identificación de línea llamante, comúnmente denominado presentación de CLI², permite al usuario que recibe una llamada conocer antes de descolgar el número desde el cual se está originando la misma, siempre que tenga el servicio habilitado junto con un terminal adecuado (terminal con pantalla) y además el usuario llamante no haya decidido restringir la facilidad (servicio de supresión de CLI).

En la Propuesta se plantea mostrar al ciudadano como línea llamante el número 060 en lugar del número geográfico al punto de terminación de red desde el que se realiza la llamada (o la información de número oculto), lo que supondría modificar el número llamante en algún punto del encaminamiento de la llamada al destino.

Respecto a la manipulación de CLI, en la Recomendación ECC/REC/(11)02 sobre identificación de número llamante³, se considera que el identificador de la llamada no debe poder modificarse innecesariamente por su paso a través de las diferentes redes encargadas de encaminar las llamadas, sino que debe mantenerse inalterable extremo a extremo. En particular, la recomendación número trece aboga por que los números de tarificación adicional no deberían poder aparecer como CLI, siendo las autoridades nacionales de regulación las que establecieran los límites correspondientes.

En línea con la recomendación del ECC, la Comisión igualmente se ha manifestado en varias ocasiones contraria a la modificación del CLI⁴, principalmente por las implicaciones en interconexión, interceptación legal de llamadas o la localización en caso de llamadas a servicios de emergencia y, muy especialmente, cuando el número mostrado es considerado de tarificación elevada.

En este caso particular, el hecho de que las llamadas al 060 estén excluidas de las tarifas planas junto con el nivel tarifario previsto (nivel interprovincial), supone que aún cuando el 060 no pueda ser considerado como un servicio de ‘tarificación adicional’ el precio que debe satisfacer el ciudadano puede ser percibido como elevado⁵, lo que a priori podría

² ITU-T Q.731.3 Calling line identification presentation (CLIP)

³ Recomendación ECC/REC/(11)02 del Electronic Communications Committee (ECC) within the European Conference of Postal and Telecommunications Administrations (CEPT) *“Calling Line Identification And Originating Identification”*.

⁴ Expedientes DT 2003/1505, DT 2007/153517 y DT 2009/1100, de marzo de 2004, 26 de junio de 2008 y 3 de diciembre de 2009, respectivamente.

⁵ Por ejemplo, el precio minorista que aplicaría Telefónica pasaría a ser de 7,2c€/minuto (más 15c€ por establecimiento) en lugar de los 2,29c€ que cuesta de media el minuto de una llamada nacional teniendo en cuenta las tarifas planas (Informe Anual 2010, precio medio de una llamada nacional). Del mismo modo las llamadas desde un móvil al 060 suponen 24c€/minuto



interpretarse contrario a la recomendación del ECC y a la postura de la Comisión (por ejemplo, en respuesta a la consulta de Telefónica sobre la posibilidad de mostrar los números 902 como origen de llamadas, expediente DT 2009/1100).

No obstante, bien es cierto que la característica del servicio 060 como número de valor social⁶ difiere sustancialmente de los servicios de tarificación adicional. Es por ello que la presentación del 060 como número llamante requiere de un tratamiento diferenciado al no considerarse que dicha posibilidad esté orientada a obtener ingresos adicionales, sino a facilitar los trámites del ciudadano.

En base a ello, se considera beneficiosa la presentación al ciudadano del 060 como número único de la Administración General del Estado por las ventajas asociadas a la mejora de la relación de la Administración General con el ciudadano y de no existir razón alguna para considerar que tal medida no esté orientada al interés de dichos ciudadanos.

Tratándose de la primera vez que se introduce la presentación de un número ficticio como CLI, se estima de gran relevancia dejar constancia de que las llamadas originadas desde el 060 sean limitadas a aquellos casos en los que el ciudadano no pudo ser atendido en primera instancia o cuando las mismas sean claramente en su interés. Del mismo modo, los mensajes de texto enviados desde el 060 deberían contener información sobre las nuevas tarifas aplicables a las llamadas al 060 y la precaución de que las mismas podrían estar excluidas de las tarifas planas, de modo que el ciudadano no tuviera una idea equivocada del coste real del servicio.

Nueva redacción propuesta para el apartado Tercero.6:

“El número 060 se podrá utilizar como identificador de la línea llamante para llamadas y mensajes salientes del centro de atención asociado al servicio. Las llamadas salientes serán siempre en interés del ciudadano y los mensajes de texto contendrán información sobre las tarifas del servicio”.

III.2 Precio de los mensajes de texto y multimedia

El Proyecto contempla la ampliación del servicio mediante el acceso al 060 a través de mensajes cortos de texto y multimedia. Dicha posibilidad supone una clara mejora del servicio desde el punto de vista del ciudadano y se encuentra recogida en la Orden ITC/308/2008, por la que se dictan instrucciones para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia⁷.

Únicamente cabe hacer notar que existe cierta indeterminación en el apartado Cuarto.3 de la Propuesta sobre el precio de los mensajes. En particular se establece que el precio de los mensajes enviados al servicio no excederá del precio máximo del servicio general de mensajes cortos de texto entre usuarios finales, sin especificar si dicho precio aplica tanto a los mensajes de texto como a los multimedia.

Del mismo modo, tampoco se aclara que el precio de los mensajes enviados por la Administración General del Estado debe ser obligatoriamente gratuito (de manera similar a lo que ocurre cuando la llamada es devuelta desde uno de los operadores del 060).

y se asemejan al precio de las llamadas desde móvil a destinos fijos o móviles al margen de las tarifas planas, mientras que según el Informe Anual 2010 el precio medio por minuto a fijos nacionales fue de 11,82 c€, es decir, menos de la mitad.

⁶ En el Anexo I de la Resolución de 29 de mayo de 2009, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios internos en el ámbito de cada red telefónica pública y se liberan determinados números cortos de tres cifras, se hace referencia al 060 como número corto de interés social con formato 0XY.

⁷ Artículo 3.3 “Las secuencias numéricas 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”.



Por ello, se considera que la redacción del apartado Cuarto.3 debería ser modificada en los términos que se proponen a continuación.

Nueva redacción propuesta para el apartado Cuarto.3:

“El precio de los mensajes enviados al número 060 no excederá del precio máximo del servicio general de mensajes ~~cortos de texto~~ entre usuarios finales. Los mensajes del servicio 060 recibidos por los usuarios serán gratuitos”.

III.3 Obligaciones de los operadores para la adecuación de las redes

En el apartado Quinto.2 de la Propuesta se establece en dos meses el plazo para que los operadores adecúen el encaminamiento hacia el operador designado para la terminación de las llamadas al 060. Si bien el plazo se estima adecuado, se entiende que el mismo debería empezar a contar desde el inicio real del servicio centralizado y no desde la fecha de publicación de la intención de la prestación del mismo dado que, de otro modo, podría existir una interrupción temporal del 060 durante la migración.

Por otra parte, el servicio 060 no debería ser exclusivo de los usuarios del servicio telefónico disponible al público sino que también otros usuarios con posibilidad de realizar llamadas vocales deberían igualmente aprovechar dichas facilidades, en particular, los usuarios de los servicios vocales nómadas. En la actualidad los servicios vocales nómadas no tienen la consideración de servicio telefónico disponible al público por lo que no quedan sometidos a todas las obligaciones asociadas a estos últimos. No obstante, la interoperabilidad de servicios obliga a que dichos servicios deban tener las mismas facilidades de acceso que los del servicio telefónico disponible al público.

Nueva redacción propuesta para el apartado Quinto.2:

“~~Transcurridos dos meses como máximo desde la publicación de la fecha de inicio del servicio, las llamadas se cursarán por todos los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público, en las condiciones establecidas en esta resolución~~”.

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 23.2 del texto consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobado por la Resolución de su Consejo de 20 de diciembre de 2007, 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.