



## 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 01/09 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 8 de enero de 2009, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba la:

### **CONTESTACIÓN A LA CONSULTA FORMULADA POR LA ENTIDAD NVIA GESTIÓN DE DATOS, S.L., SOBRE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE *CHAT* Y LA RESPONSABILIDAD DEL ENVÍO DE LOS MENSAJES DE CONFIRMACIÓN, SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LA ORDEN ITC/308/2008**

DT 2008/1806

#### **1. Antecedentes y objeto material de la Consulta**

**Primero.** El 14 de febrero de 2008 entró en vigor 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.

**Segundo.** Con fecha 5 de marzo de 2008 la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, Comisión) resolvió inscribir a Nvia Gestión de Datos, S.L., (en adelante, Nvia) en el Registro de Operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas como entidad autorizada para la prestación del servicio de almacenamiento y reenvío de mensajes cortos.

**Tercero.** Con fecha 24 de octubre de 2008 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Nvia en el que formula dos cuestiones relacionadas con la Orden ITC/308/2008; una referente a los servicios de *chat* y otra acerca de la responsabilidad asociada al envío de los mensajes de confirmación de servicio existente en varias de las modalidades de servicio definidas en la Orden ITC/308/2008.

**Cuarto.** Con fecha 13 de noviembre de 2008 se publicó en el BOE la Orden ITC/3237/2008, de 11 de noviembre, modificando la Orden ITC/308/2008 y otorgando un plazo adicional para que todos los agentes implicados puedan acomodarse a las obligaciones establecidas en la Orden.

#### **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 Tecnología<sup>1</sup>.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Concretamente, el artículo 29.2 letra a) del Reglamento de la Comisión<sup>2</sup> 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. Marco regulatorio actual

El objeto de la Orden ITC/308/2008 (en adelante, la Orden) es la definición de los rangos de numeración a utilizar para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia, incluyendo los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes (en adelante SMS/MMS Premium), tal como se indica en su artículo 1. En el artículo 4 de la Orden se definen los rangos de numeración para la prestación de servicios SMS/MMS Premium según las modalidades de servicio. Asimismo, en el artículo 10 se establece que corresponde a la Comisión Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional (en adelante, CSSTA) la elaboración y aprobación de un código de conducta para la prestación de servicios SMS/MMS Premium. Según el artículo 8.3 este código será de obligado cumplimiento para los operadores titulares de números, siendo éstos los responsables de los servicios y contenidos suministrados.

La complejidad en la elaboración del código de conducta ha hecho inviable los plazos inicialmente previstos para determinadas disposiciones de la Orden, por lo cual se ha publicado la Orden ITC/3237/2008, de 11 de noviembre, concediendo un plazo de adicional de cuatro meses desde la publicación del código de conducta en el BOE, para que los agentes implicados puedan acomodarse a lo que se establezca en el código de conducta y cumplir con las obligaciones establecidas en la Orden.

En este contexto, en la actualidad hay operadores con numeración asignada dentro de los rangos regulados por la Orden, pero como las obligaciones de dicha Orden y el código de conducta no serán aplicables todavía durante un tiempo, existe una cierta inaplicación temporal y cierta incertidumbre sobre algunos aspectos de la prestación de los servicios SMS/MMS Premium, que dejarán las respuestas aquí dadas condicionadas a matizaciones del futuro código de conducta.

### 4. Servicios de *chat* en un entorno de mensajería

Al objeto de contestar a la consulta planteada por Nvia, es necesario definir previamente cuáles son las características de un servicio de *chat* en un entorno de mensajería corta con tal de encuadrar dicho servicio dentro de las modalidades definidas en la Orden.

#### 4.1 Características de los servicios de *chat*

---

<sup>1</sup> Actualmente, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

<sup>2</sup> 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

Se considerará el servicio de *chat* basado en el envío mensajes, de manera general, como aquel servicio que permite a dos o más participantes mantener una conversación punto multipunto sobre una temática determinada, tras la apertura de una sesión o intervención en una sesión ya abierta. El entorno donde se desarrolla la conversación entre los diferentes participantes (*chat room*) debe permitir la posibilidad de salir de la sesión en cualquier momento a un participante, con independencia de la decisión del resto.

Ello implica que tanto el usuario como el prestador del servicio deben conocer las condiciones en las que se está prestando el mismo (temática, precios, reglas, etc.) y, lo que es más relevante, el usuario debe disponer de un método sencillo para abandonar la sesión en el momento que estime oportuno al objeto de no seguir recibiendo los mensajes enviados por el resto de participantes. Cabe resaltar que al nivel europeo existen ciertas iniciativas para la ordenación de los servicios de *chat* y, mayoritariamente, coinciden en la importancia que supone el conocimiento por parte del usuario del procedimiento de baja de una sesión, que suele coincidir con el envío de una palabra clave (STOP o similar) al número de *chat* asociado<sup>3</sup>.

### 4.2 Rangos de numeración para los servicios de *chat*

De la lectura de las particularidades de las diferentes modalidades de servicio definidas en la Orden, la modalidad que mejor se ajusta a las características de los servicios de *chat* es la de suscripción por los siguientes motivos:

- 1º. Es la única modalidad donde se establece la obligatoriedad de indicar la forma de darse de baja o, en términos del servicio de *chat*, la forma de salir de la sesión.
- 2º. Adicionalmente permite poner en conocimiento del usuario, mediante uno o más mensajes anteriores a la prestación del servicio, la naturaleza del mismo así como el precio de los mensajes a recibir por el usuario o, en su caso, las cuotas que se deberán pagar periódicamente. De esta manera el usuario dispondrá de toda la información necesaria para decidir aceptar o desistir del acceso a la sesión.

Salvo que el código de conducta adscriba variantes de los servicios de *chat* a otros rangos de numeración adicionales a los de suscripción, posibilidad por otra parte contemplada en el artículo 4.5 de la Orden, esta Comisión considera que por las características propias de los servicios de *Chat*, éstos deben ser prestados mediante los rangos de números 795ABM o 797ABM con precio máximo por mensaje recibido o, en su caso, cuotas a abonar periódicamente inferiores o iguales a 1,2 euros.

## 5. Cuestiones planteadas por Nvia

Nvia plantea a esta Comisión dos cuestiones referentes a las condiciones de prestación de los servicios de *chat* así como sobre la responsabilidad del correcto envío de los mensajes de confirmación para ciertas modalidades de servicio.

### 5.1 Consulta sobre servicios de *chat* con confirmación de servicio

Cuando la propia naturaleza del servicio de chat exigiera cumplir con la obligación de enviar un mensaje de confirmación (“opt-in”), bien porque el precio del mensaje sea superior a 1,2 euros o bien porque se trate de un servicio catalogado como exclusivo para adultos por sus contenidos, la cuestión que se plantea es la siguiente: el precepto establecido por la normativa aplicable, ¿implica que ha de remitirse al usuario un mensaje de “opt-in” reiteradamente tras cada uno los mensajes originados por el usuario mientras se encuentra participando en la conversación?

En respuesta a la primera parte de la pregunta formulada por Nvia, se considera que la normativa actual no prevé la prestación de servicios de *chat* fuera de la modalidad de

<sup>3</sup> Reino Unido: Code of Practice 2006 Amended April 2008 PhonepayPlus (11th Edition) en [www.phonepayplus.org.uk](http://www.phonepayplus.org.uk)  
Francia: Esquema de presentación de logotipos SMS y MMS en [www.smsplus.org](http://www.smsplus.org)



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

suscripción y, por tanto, con un precio por mensaje recibido o cuota periódica (por evento) superior a 1,2 euros.

Asimismo, en respuesta a la segunda parte de la cuestión referida a servicios de *chat* para adultos, dado que el mismo marco regulatorio no define un rango específico para estos servicios, se entiende que no hay inconveniente en prestar servicios de *chat* para adultos igualmente mediante la modalidad de suscripción. Las condiciones de la prestación del servicio y demás facilidades relacionadas con el control de acceso podrían ser establecidas tras la publicación en el BOE del código de conducta.

### 5.2 Consulta sobre la responsabilidad de los mensajes de confirmación del servicio

A la hora de asegurar que la operativa del servicio de chat se ajusta a lo establecido en la normativa específica de los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes, ¿son los propios operadores de acceso quienes deben determinar cuándo han de remitirse los mensajes de “opt-in” a los usuarios del servicio o bien es ésa la responsabilidad regulatoria que recae exclusivamente sobre el operador titular del número corto en cuestión, el cual habrá de arbitrar los mecanismos oportunos para garantizar que la operativa del servicio cumple con lo requerido por la normativa aplicable en lo que a la facilidad “opt-in” se refiere?

El artículo 8.3 de la Orden establece que son *“los operadores titulares de los números los responsables de los servicios y contenidos suministrados, estando obligados al cumplimiento del código de conducta que se apruebe a efectos de la prestación de servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes [...]”*

En este sentido, son los operadores con numeración asignada los responsables del contenido de los servicios y del cumplimiento de lo dispuesto en el código de conducta. En consecuencia, el momento en el cual deban remitirse los mensajes de confirmación del servicio (*opt-in*) será responsabilidad del operador asignatario del número.

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