



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 núm. 07/12 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 22 de febrero de 2012, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la

Resolución a la consulta de NAC Comunicaciones S.L. sobre la gratuidad para el llamante del servicio de atención al cliente prestado a través de los rangos de números cortos 14YA-19YA.

(DT 2011/2694)

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Con fecha 17 de noviembre de 2011 tuvo entrada en esta Comisión escrito presentado por NAC Comunicaciones, S.L. (en adelante, NAC) por el que formula una consulta sobre las tarifas aplicables a las llamadas al servicio de información y atención al cliente a través de la numeración corta 1710 que tiene asignada.

2. 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, LGT), la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones 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 27 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, 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.a del citado Reglamento pueden referirse a los siguientes ámbitos:

¹ Actualmente es el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.



- Las normas que han de ser aplicadas por la Comisión;
- Los actos y disposiciones dictados por la Comisión;
- Y las situaciones y relaciones jurídicas sobre las cuales ha de ejercer sus competencias la Comisión.

Las cuestiones que son objeto de la consulta que NAC plantea a esta Comisión se pueden interpretar sobre la situación de uso de la numeración corta 14YA-19YA que han hecho los operadores desde el comienzo de la puesta en funcionamiento de esta numeración en 1998, así como de la tarifa gratuita que han aplicado en todos los casos a los servicios de información y atención al cliente mediante números 14YA-19YA.

Teniendo en cuenta los criterios mantenidos hasta el momento, puede entenderse que la consulta planteada se encuentra en el ámbito previsto en el citado artículo 29.2.a por referirse a situaciones cuya aplicación corresponde a esta Comisión, conforme a las competencias que le son atribuidas por las Leyes.

3. CONSULTA PLANTEADA POR NAC

NAC solicita que esta Comisión se pronuncie en relación con los rangos de numeración corta 14XY-19XY, sobre los siguientes extremos:

- a) Si el carácter gratuito con el que esta Comisión indicó en anteriores resoluciones que se debe facilitar el servicio de información y atención al cliente prestado a través de la numeración corta en los rangos 14XY-19XY se refiere exclusivamente al servicio de atención telefónica que se provee, o se extiende al conjunto del coste de la llamada para el usuario.
- b) Si la aplicación de una tarifa mínima para el acceso al número 1710 que responda al coste efectivo de una llamada normal (aplicando, en este caso, el coste que fije el operador de acceso) respetaría el carácter gratuito del servicio.

4. NORMATIVA DE LOS NÚMEROS 14YA-19YA

El Plan nacional de numeración telefónica (PNT)² dedica su apartado 10 a los números cortos, indicando que tendrán con carácter general los formatos «0XY (X≠0)» y «1XYA», si bien no concreta la atribución de los rangos 14YA, 15YA, 16YA, 17YA, 18YA y 19YA (objeto de la consulta)³.

El apartado 10.4 definen los distintos tipos de números cortos, correspondiendo al apartado (a) los números de interés social (pe. 010, 012, 016, 060, 080, 091, etc.); al (b) los números para el soporte o complemento en la prestación de servicios de interés para todo el territorio nacional y que son atribuidos para uso de todos los operadores (pe. restricción de CLI, 067); el (d) corresponde a los números internos a las redes.

El apartado 10.4.(c) corresponde a los números asignados a los operadores y prestadores de servicios, tales como los códigos de selección de operador y otros, los cuales han de ser habilitados en todas las redes telefónicas de acceso, y en interconexión. Al igual que los códigos de selección de operador, estos números se utilizan para servicios propios de los operadores (pe. atención de clientes y contratación, servicio técnico, acceso para tarjetas telefónicas, etc.), teniendo en muchos casos un carácter complementario al STDP. Es este apartado el que corresponde a los números en los rangos 14XY-19XY.

² Anexo del 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.

³ Las numeraciones de estos rangos son asignadas a los operadores para la prestación de servicios de información y atención al cliente, servicios de tarjetas, servicios de acceso a datáfono, servicios de asistencia técnica, servicios de buzón de voz y de gestión de numeración personal.



5. RESOLUCIONES ANTERIORES

La resolución DT 2006/444⁴ consideró apropiado que la apertura en interconexión del número corto 1555 fuese realizada de forma que las llamadas a este número fuesen gratuitas para el llamante, tras haber solicitado Mediafusión España, S.A. su apertura con coste no gratuito.

La resolución DT 2009/1284⁵ previo que los operadores del STDP⁶ abrieran el número corto 1515 con carácter gratuito para el usuario, debiendo adaptar sus redes al objeto que sus clientes puedan cursar llamadas al citado número.

La resolución DT 2009/1579⁷, consideró que las tarifas aplicadas a los clientes llamantes por Información y Audiotex Teléfonía S.L. a través del número corto 1777 de su servicio de información y atención al cliente fuese gratuita, en aras de mantener el uso que los operadores han establecido de facto para esta numeración y preservar la transparencia en las numeraciones cortas 14YA-19YA.

6. ANÁLISIS DE LA CONSULTA

En primer lugar cabe significar que los operadores han venido utilizando las numeraciones del rango 14YA-19YA desde su atribución inicial para prestar el servicio de atención al cliente, y otros servicios, con tarifa gratuita para el usuario llamante. Ni el Ministerio ni esta Comisión han establecido condiciones generales adicionales sobre la tarifa a aplicar en las asignaciones de este rango de numeración. Sin embargo, en el caso de los números cortos 14YA-19YA se ha considerado justificado tener en consideración el esquema que han venido adoptando de facto los operadores. En efecto, la tarifa gratuita para el llamante que han aplicado los operadores en todas las numeraciones asignadas desde 1998 hasta la fecha presente constituye, a juicio de esta Comisión, un uso adecuado de la numeración corta 14YA-19YA aun cuando esta modalidad de uso se haya establecido *de forma voluntaria por los operadores asignatarios y aceptada por los usuarios*.

En segundo lugar, los operadores de acceso indicaron en el marco de la Resolución DT 2006/444 (Mediafusión) que para las numeraciones 14YA-19YA, al igual que para otras numeraciones, es necesario establecer niveles de facturación y rangos de numeración separados (no contaminados por otros ya asignados) para cada uno de estos niveles de facturación. Mediante este esquema basado en niveles, al igual que con el esquema en vigor para otras numeraciones, las llamadas a las numeraciones cortas 14YA-19YA no pueden tener un precio arbitrario para el llamante que sea diferente para cada uno de los prestadores del servicio de atención al cliente. En efecto, los operadores de acceso solicitaron que sean establecidos niveles de facturación y sus correspondientes rangos de numeración asociados con un doble fin:

- a) Facilitar los procesos de facturación de los operadores de acceso. De esta forma se delimita el número de tarifas aplicables para la interconexión y se facilita el encaminamiento automático.
- b) Posibilitar la transparencia tarifaria al usuario llamante.

En la situación actualmente establecida para la numeración 14YA-19YA los operadores han elegido a lo largo del tiempo un esquema tarifario con un solo nivel y de tarifa gratuita para

⁴ Resolución DT 2006/444, 27 de julio de 2006, por la que se pone fin al periodo de información previa a un procedimiento para determinar la procedencia de la apertura en interconexión de un número corto no gratuito para la prestación de un servicio de información y atención al cliente.

⁵ Resolución DT 2009/1284, 17 de diciembre de 2009, sobre la contestación a la consulta formulada por la entidad Revertido PTY LTD, acerca de la obligación de apertura del número corto 1515 de carácter gratuito para el usuario.

⁶ Servicio Telefónico Disponible al Público.

⁷ Resolución DT 2009/1579, 14 de enero de 2010, sobre la consulta de Servicios de Información y Audiotex Teléfonía S.L. sobre las tarifas a aplicar al número corto 1777 para la prestación del servicio de información y atención al cliente.



el llamante. Su modificación precisaría establecer al efecto rangos específicos y sin contaminar por numeraciones ya asignadas.

Con carácter complementario a todo lo anterior, esta Comisión considera que el esquema actual garantiza el cumplimiento de los dos aspectos siguientes:

- a) Un uso adecuado de la numeración 14YA-19YA, teniendo en cuenta las características de esos rangos, y
- b) La transparencia tarifaria para el usuario de estos rangos de la numeración corta.

6.1 Establecimiento de forma voluntaria por los operadores de la tarifa gratuita para el llamante a numeraciones 14YA-19YA

Tal y como se indicó en la Resolución del DT 2009/1579 (Telelínea), la apertura sucesiva de las numeraciones de los rangos 14YA-19YA fue llevada a cabo por esta Comisión a partir de 1998 en sucesivas Resoluciones⁸ motivadas por la demanda de los operadores. En efecto, tras analizar las necesidades de servicios futuros y hacer provisión de las reservas necesarias de numeración en los rangos «0XY (X≠0)» y «1XYA», se decidió asignar las numeraciones del rango 14YA-19YA para que los operadores del STDP pudiesen prestar servicios complementarios del STDP, como son el servicio de información y atención al cliente, el servicio de asistencia técnica, el servicio de tarjetas, etc.

Esta Comisión no ha establecido, no obstante, condiciones generales adicionales sobre la tarifa a aplicar en las asignaciones de numeración. Por su parte los operadores han utilizado todas las numeraciones cortas del rango 14YA-19YA, entre ellas las utilizadas para el servicio de atención al cliente, con tarifa gratuita para el usuario llamante desde su atribución inicial (con la excepción de la numeración de datáfono⁹). Actualmente hay asignados 126 números en los rangos 14YA-19YA.

A lo anterior debe otorgársele una consideración especial en base a la constatación de que:

1. Los usuarios tiene la percepción de que estos rangos son gratuitos para el usuario llamante y su modificación afectaría de forma grave a la transparencia tarifaria. En particular, muchos de ellos se emplean por los operadores para la contratación de nuevos servicios, lo que introduciría un nivel de distorsión y desconfianza considerable.
2. El proceso de cambio del esquema tarifario ya establecido no sería inmediato. Ello tendría impactos sobre todos los operadores de acceso quienes solicitaron que, en caso de que se estableciera una tarifa no gratuita al llamante, se debería efectuar la reserva de rangos de numeración separados de los que ya tienen numeración asignada, indicando sus condiciones de prestación.
3. El esquema tarifario actual es una solución adecuada por las características especiales de este tipo de numeración y por las implicaciones que supone el hecho de que los únicos agentes que las pueden emplear son los operadores del servicio telefónico. Asimismo, este esquema tarifario sirve para diferenciar a la numeración corta 14YA-

⁸ 14YA: Resolución, de 10 de septiembre de 1998, sobre la solicitud de Lince Telecomunicaciones, S.A., de números cortos en la que se procede a la apertura del rango 14YA y se asignan a Lince cuatro numeraciones del rango.

15YA: Resolución, de 11 de marzo de 1999, sobre la solicitud de Valencia de Cable, S.A., de números cortos.

16YA: Resolución de 28 de octubre de 1999, sobre la solicitud de Retecal Sociedad operadora de Telecomunicaciones de Castilla y León, S.A., de números cortos.

17YA: Resolución, de 28 de diciembre de 2000, sobre la solicitud de Xfera Móviles, S.A., de números cortos.

18YA y 19YA: no han sido asignados hasta la fecha.

⁹ La asignación de numeración 14YA-19YA para el servicio de acceso a datáfono constituye una excepción justificada mediante Resolución, de 18 de diciembre de 2003, en la necesidad de abrir de forma eventual y con rapidez numeración para facilitar la competencia en este mercado. En todo caso, la marcación por el público de la numeración de este servicio está restringida, al ser marcada de forma automática desde el terminal de datáfono. En consecuencia, no plantea problemas de transparencia tarifaria para el público. El resto de las numeraciones del rango 14YA/19YA cuando son marcadas por el público en general, y por los clientes de los operadores de telecomunicaciones en particular, son gratuitas.



19YA de otras numeraciones sobre las que se prestan servicios de atención al cliente no gratuitos para el llamante.

6.2 Transparencia tarifaria de los números cortos

El concepto de transparencia tarifaria, aplicado a las funciones de gestión y control de la numeración que ejerce esta Comisión, tiene por objeto permitir, en los casos en los que sea razonable, y en la mayor medida posible, que los usuarios conozcan la estructura de la tarifa de los servicios que están solicitando gracias a la numeración que marcan para acceder a ellos. El artículo 21 de la Directiva 2002/22¹⁰ contempla que *los Estados miembros velarán por que los usuarios finales y los consumidores puedan disponer, con arreglo a lo estipulado en el Anexo II, de una información transparente y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables, así como sobre las condiciones generales, con respecto al acceso a los servicios telefónicos disponibles al público y a su utilización.*

Tradicionalmente los operadores han tarificado las llamadas a los números cortos 14YA-19YA sin coste para el llamante, siendo el único servicio soportado por estas numeraciones que no tiene la consideración de gratuito para los llamantes el servicio de acceso a datáfono (el cual es un servicio de empresa y en muchos casos su marcación está memorizada en el terminal). El cobro al usuario que propone NAC por las llamadas al número corto 1710, introduciría una ruptura con la uniformidad de la tarifa gratuita al cliente de estos rangos, afectando por tanto a la transparencia tarifaria de todos los números similares y generando la duda a los usuarios. Además, la tarifa podría variar según el precio establecido por cada operador de acceso.

6.3 Solicitudes de los operadores de acceso en caso de que se estableciera una tarifa no gratuita al llamante

De acuerdo con los operadores de acceso la aplicación de una tarifa minorista en los rangos 14YA-19YA requeriría, al objeto de facilitar sus mecanismos de facturación y de preservar la transparencia, de la regulación de tal numeración y sus condiciones de prestación. La resolución DT 2006/444 señaló que: *“tal y como recogen en sus alegaciones tanto TESAU como FTE, la existencia de numeraciones cortas no gratuitas requeriría la atribución específica de nuevos rangos de numeración”*. Además, en la resolución se indicaban otros requisitos apuntados por los operadores como establecer *“una estructura de tarifas para garantizar la transparencia tarifaria desde el punto de vista de los usuarios (..) cabe destacar la matización de FTE sobre la necesidad de un plan de precios que delimite las tarifas aplicables de forma que no se generen múltiples tarifas distintas (..)”*. Finalmente también se indicaba que la atribución de un rango específico no es competencia de esta Comisión: *“este aspecto debería ser tenido en cuenta en la atribución de un rango específico de numeraciones cortas para la prestación de servicios de tarificación adicional, pero esto sobrepasaría las competencias de esta Comisión en el actual marco”*.

6.4 Servicio de atención al cliente con rangos 14YA-19YA y otras numeraciones

El esquema de llamada gratuita para el llamante que han establecido con su práctica los operadores, además de posibilitar la transparencia tarifaria al usuario llamante, resulta adecuado por los motivos que se exponen a continuación.

¹⁰ Directiva 2002/22/EC, de 7 de marzo de 2002, sobre el servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y servicios de comunicaciones electrónicas.



Prestación del servicio de atención desde números cortos

Es preciso subrayar el carácter singular del uso de la numeración 14YA-19YA de acuerdo con (1º) su uso solamente por parte de los operadores de comunicaciones electrónicas, y (2º) la longitud del código que emplean. En tercer lugar, el criterio adoptado tradicionalmente por los operadores es que estos números cortos tengan una tarifa gratuita para el llamante.

A través de la numeración corta 14YA-19YA pueden prestar servicios de atención al cliente los propios operadores del STDP, pero en ningún caso otro tipo de operadores ni otras empresas.

Adicionalmente, la longitud de los códigos empleados es de tan sólo 4 dígitos, por lo que son fáciles de memorizar y los de más fácil recurso para el usuario¹¹ de entre todos los que están atribuidos en el PNT, a excepción de los números de servicios de emergencias, atención ciudadana, y otros números de interés social (pe. 112, 016, 060, etc.). Por tanto, la numeración corta proporciona a los operadores un direccionamiento diferenciado y óptimo para el acceso al servicio de atención al cliente y similares servicios auxiliares del STDP.

Prestación del servicio de atención al cliente desde otras numeraciones

El servicio de atención al cliente debe ser gratuito de acuerdo con el artículo 26.2 de la Carta de Usuarios¹², que en su artículo 12¹³ establece que el teléfono de atención al público tendrá *el coste máximo del precio ordinario del servicio de telecomunicaciones sin recargo*. Así pues, nada impide que se establezca un servicio de atención al cliente con una tarifa correspondiente al coste de la llamada soporte¹⁴. Actualmente esto se hace utilizando numeraciones diferentes de los números cortos en los rangos 14YA-19YA (pe. mediante numeración geográfica, 901 ó 902), teniendo cada una de estas numeraciones sus propias características de tarificación. Por su parte los rangos 14YA-19YA tienen características especiales y han venido siendo utilizadas por los operadores como numeraciones auxiliares gratuitas de soporte a otros servicios propios del operador.

Cuando los operadores deseen prestar el servicio de atención al cliente con una tarifa no gratuita podrán emplear un tipo de numeración que el usuario asocie a cualquier otro tipo de empresa u organización que desee prestar el servicio de atención al cliente. Recordemos que sólo los operadores están habilitados para prestar el servicio mediante números cortos de cuatro cifras, que ofrecen la posibilidad de identificar fácilmente al operador pero sin coste para el llamante.

De emplearse la numeración corta con tarifas no gratuitas se estaría eliminando una característica distintiva de la numeración corta 14YA-19YA, ya que la percepción actual por parte de los usuarios del servicio de atención al cliente con estas numeraciones es que es gratuito para el llamante. El cambio de régimen provocaría confusión en los usuarios.

En el escenario actual, es lógico que los operadores del STDP mantengan su servicio de información y atención al cliente con tarifa gratuita para el cliente llamante y puedan repercutir su coste sobre la tarifa de otros servicios comerciales. De este modo el operador respeta todos los objetivos deseados: (i) presta el servicio de atención con garantías, (ii) ofrece la máxima transparencia de la numeración a los clientes, (iii) garantiza el buen uso de

¹¹ También son un recurso bastante escaso, e intensivo en el uso que hace de posiciones numéricas del número telefónico nacional.

¹² Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, Carta de Derechos del usuario de servicios de telecomunicaciones. El artículo 26.2 señala que: "El servicio de atención al cliente del operador, de carácter gratuito, deberá prestarse de manera tal que el usuario final tenga constancia de las reclamaciones, quejas y, en general, de todas las gestiones con incidencia contractual que realice el abonado. A dichos efectos, el operador estará obligado a comunicar al abonado el número de referencia de las reclamaciones, quejas, peticiones o gestiones. El operador deberá admitir, en todo caso la vía telefónica para la presentación de reclamaciones."

¹³ Artículo 12: [...] e informarán sobre ellas en el teléfono de atención al público, que tendrá el coste máximo del precio ordinario del servicio de telecomunicaciones sin recargo.

¹⁴ La tarifa soporte viene establecida por el operador que provee el acceso. El precio de la llamada soporte no está regulado, y puede interpretarse como el precio de la llamada nacional desde la red fija o móvil correspondiente.



la numeración corta, y (iv) no se ve perjudicado al repercutir los costes del servicio de atención al cliente sobre otros servicios facturables.

7. CONCLUSIÓN

Cabe significar que no existe ninguna norma relativa a la gestión de los recursos públicos de numeración que sea contraria a la interpretación y uso que hasta la fecha se está haciendo por los operadores y que se está reconociendo por esta Comisión para las numeraciones 14YA-19YA, mientras no se disponga de rangos atribuidos y de sus condiciones de prestación reguladas.

Se considera por tanto ajustado a la normativa vigente en materia de uso de los recursos públicos de numeración, continuar utilizando el actual esquema tarifario para los números cortos en los rangos 14YA-19YA correspondientes al servicio de información y atención al cliente que los operadores han aplicado hasta la fecha con una tarifa gratuita al usuario llamante, garantizando la transparencia de la tarifa minorista y la continuidad en la percepción de gratuidad que ha venido estando asociada a este tipo de numeraciones.

En todo caso se dará traslado de la presente resolución al Ministerio de Industria, Energía y Turismo a fin de que por éste se pueda valorar la conveniencia de precisar el régimen jurídico (y en particular las condiciones tarifarias) aplicables a estos rangos. Mientras tanto se considera justificado que la tarifa aplicable al usuario en llamadas al número 1710 sea gratuita.

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