



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 núm. 01/10 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 14 de enero de 2010, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la

Resolución a la consulta de Servicios de Información y Audiotex Telelínea S.L. sobre las tarifas a aplicar al número corto 1777 para la prestación del servicio de información y atención al cliente.

(DT 2009/1579)

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Con fecha 28 de septiembre de 2009 tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, (en adelante, Comisión) escrito presentado por Servicios de Información y Audiotex Telelínea, S.L. (en adelante, Telelínea) por el que procedía a formular a esta Comisión una consulta sobre las tarifas aplicables a las llamadas a su servicio de información y atención al cliente a través de la numeración corta 1777 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 Tecnología.

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:

- 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 Teléfonía plantea a esta Comisión se refieren a la interpretación de la normativa relativa a las tarifas aplicables a los servicios de información y atención al cliente mediante números cortos de tipo 17YA. 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 normas cuya aplicación corresponde a esta Comisión, conforme a las competencias que le son atribuidas por las Leyes.

3. CONSULTA PLANTEADA POR TELEFÓNIA

Teléfonía consulta sobre las tarifas que se pueden aplicar a las llamadas a su servicio de información y atención al cliente prestado a través del número corto 1777 identificado por los dígitos NXYA del Plan nacional de numeración telefónica (en adelante, PNT). En concreto Teléfonía quiere establecer unas tarifas para las llamadas a su servicio, tanto desde la red fija como desde la red móvil, de 0,4 € de establecimiento de llamada, y 0,2 € por minuto con prorrateo por segundos, tal y como indicó en su escrito de solicitud de asignación del número corto mencionado. El operador señala que esta tarifa se justifica *“para prestar un servicio de calidad y cubrir los costes generados por el servicio que se pretende prestar, todo ello, sin ánimo de obtener un lucro directo por parte de mi representada con el uso de la precitada numeración corta asignada”*.

Asimismo Teléfonía consulta que si esta Comisión no considerase hábiles las tarifas propuestas, que se concrete *“si el uso del número corto asignado ha de tener un carácter completamente gratuito o, por el contrario, existe la posibilidad de tarificarlo de tal forma que no exceda del precio del servicio soporte de telecomunicaciones, es decir, del de una llamada a un número geográfico equivalente”*.

4. ANÁLISIS DE LA CONSULTA

Sobre las numeraciones del rango 14YA/19YA

El PNT¹ dedica su apartado número 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 (en adelante, numeraciones 14YA/19YA). Las numeraciones cortas del rango 14YA/19YA son un recurso limitado y apreciado debido a la brevedad del código de marcación bajo el que están planificadas en el PNT². La apertura sucesiva de las numeraciones de los rangos 14YA/19YA fue llevada a

¹ 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.

² Las numeraciones de estos rangos son asignadas para prestar 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. El estado actual de los rangos de numeraciones cortas 14YA/19YA es el siguiente:



cabo por esta Comisión a partir de 1998 en sucesivas Resoluciones³ ante la demanda de los operadores. En efecto esta Comisión, tras analizar las necesidades de servicios futuros y provisionar las reservas necesarias de numeración en los rangos «0XY (X≠0)» y «1XYA» decidió asignar las numeraciones del rango 14YA/19YA para que de forma exclusiva los operadores del STDP prestasen una serie de servicios de carácter marcadamente auxiliar del STDP como son el servicio de información y atención al cliente, el servicio de asistencia técnica, el servicio de tarjetas, etc. Se entiende que estos servicios no son de por sí un servicio final en competencia, como sí lo es el STDP, sino un complemento que redundará en el desarrollo y la mejor prestación del STDP. Las numeraciones del rango 14YA/19YA fueron asignadas para ser utilizadas sin coste para el usuario llamante. Como consecuencia de las consideraciones anteriores los clientes de los operadores del STDP perciben estas numeraciones como gratuitas y asociadas a la naturaleza de tipo complementario o auxiliar al STDP de los servicios soportados por ellas (con la excepción hecha del servicio de acceso a datáfono⁴). Esta Comisión considera que el mantenimiento en las numeraciones 14YA/19YA de las condiciones de transparencia y gratuidad de la tarifa minorista constituye una garantía para los abonados al servicio telefónico disponible al público de los respectivos operadores.

Adicionalmente la aplicación de una tarifa minorista en estos rangos requeriría, al objeto de preservar la transparencia, la regulación de un rango de numeración y de unas condiciones de prestación al efecto. La Resolución de 27 de julio de 2006 al expediente 2006/444⁵ 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”*.

	14YA	15YA	16YA	17YA	18YA	19YA
Números asignados	55	42	22	28	-	-
Números libres	45	58	78	72	100	100

³ 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.

⁴ La asignación de numeración 14/19YA para el servicio de acceso a datáfono constituye una excepción justificada en la Resolución de 18 de diciembre de 2003 sobre la necesidad de abrir con rapidez numeración para la competencia en este mercado. En todo caso la marcación por el público en general de la numeración de este servicio está limitada al marcarse de forma automática desde el terminal datafónico por lo que no plantea problemas de transparencia 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.

⁵ Resolución, de 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 a clientes (expediente. DT 2006/444).



Sobre la prestación mediante números 14YA/19YA del servicio de información y atención al cliente

Por lo que atañe al servicio de información y atención al cliente, la gratuidad de las numeraciones 14YA/19YA permite que los operadores de telecomunicaciones dispongan de una numeración que cumpla con los requerimientos del artículo 104 del Reglamento del servicio universal⁶ (en adelante, Reglamento SU), relativo a la resolución de conflictos entre cliente y operador, que señala que: “los operadores deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes (...). Este servicio de atención al cliente, de carácter gratuito, deberá prestarse de forma que el consumidor tenga constancia, en cualquier caso, de la reclamación, queja o petición efectuada, estando obligado el operador a comunicar al abonado el número de referencia dado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el usuario [...]. Si el medio habilitado por el operador para la atención de quejas, reclamaciones o incidencias es telefónico, éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.”

Las tarifas planteadas por Teléfonía en la consulta a la que contesta el presente escrito (0,4 € de establecimiento y 0,2 € por minuto de duración y, alternativamente, el precio del servicio soporte de telecomunicaciones) no son conformes a la condición de gratuidad establecida en las asignaciones de numeración de los rangos 14YA/19YA, por lo que no pueden ser aplicadas a los llamantes.

La numeración corta 1777 fue asignada a Teléfonía para prestar el servicio de información y atención al cliente. Tal y como Teléfonía señala en su escrito las numeraciones cortas empleadas para prestar el servicio de información y atención a clientes se han venido asignando para ser prestadas con tarifas gratuitas, tal y como también indicaron Telefónica y France Telecom España S.A. (FTE) en el procedimiento DT 2006/444. En efecto, este servicio ha sido provisto en el rango 14YA/19YA de forma gratuita para el llamante en virtud de su condición de auxiliar o complemento del STDP desde el primer momento en que estas numeraciones fueron abiertas para la interconexión entre los operadores.

5. CONCLUSIÓN

Las tarifas que fueron indicadas en el escrito de Teléfonía de solicitud de asignación del número corto 1777 y en su escrito de consulta no deben ser aplicadas a los clientes llamantes. El servicio de información y atención al cliente en numeraciones 14YA/19YA se debe prestar de forma gratuita en virtud de su consideración como servicio auxiliar al STDP y en aras de preservar la transparencia en las numeraciones 14YA/19YA.

El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Ignacio Redondo Andreu, con el Visto Bueno del Presidente, Reinaldo Rodríguez Illera.

⁶ 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.