



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 número 10/10 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 8 de abril de 2010, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba el

Informe a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la información sobre el proyecto de resolución de atribución del número telefónico 011 al 'servicio de información sobre tráfico y auxilio en carretera' (DT 2010/381).

1. Objeto del Informe

El presente informe tiene por objeto responder a una petición realizada por la Dirección General de Telecomunicaciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), con fecha de entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT) de 3 de marzo de 2010, sobre la atribución del número telefónico 011 al servicio de información sobre tráfico y auxilio en carretera, para lo que adjunta el proyecto de resolución, el cual establece las condiciones de utilización de dicho número, la entidad prestadora del servicio, puesta en funcionamiento, y el tratamiento de las llamadas al 011.

2. Habilitación competencial de la CMT

Este informe se emite en el ejercicio de la función que encomienda a esta Comisión el artículo 48 punto 3 letra h) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en virtud del cual la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones informará preceptivamente en los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado para la elaboración de disposiciones normativas en materia de comunicaciones electrónicas.

3. Marco normativo aplicable

El Plan nacional de numeración telefónica (Anexo al 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), dispone en su apartado 10.1 que los números cortos tendrán con carácter general los formatos «0XY (X≠0)» y «1XYA». Asimismo en el apartado 10.4 del Plan nacional de numeración telefónica se definen los siguientes tipos de números cortos:



- a) Números atribuidos a servicios de interés social, los cuales deberán habilitarse en todas las redes telefónicas públicas que provean el acceso a usuarios.
- b) Números destinados a ser utilizados como soporte o complemento en la prestación de servicios de telecomunicación y cuyo significado sea de interés para la población en todo el territorio nacional. Estos números, una vez atribuidos, podrán ser usados por todos los operadores y no se podrán emplear para fines distintos de los que se especifiquen en las disposiciones de atribución correspondientes.
- c) Números asignados a los operadores y prestadores de servicios, tales como los códigos de selección de operador y otros. Estos números deberán habilitarse en todas las redes telefónicas públicas que deban proporcionar acceso a los servicios prestados a través de ellos.
- d) Números destinados a ser utilizados internamente en el ámbito de cada operador. Estos números se podrán atribuir y asignar, si la disponibilidad y previsión de recursos públicos lo permite, para su utilización discrecional por todos los operadores.

Por último en los apartados quinto y sexto de la Resolución de 29 de mayo de la SETSI¹ se resolvió la liberación de los rangos de numeración «0XY (X≠0)» y «1XYA» y se declararon en reserva. En particular en el apartado sexto.a) se establece: “Se reservan los números cortos de tres cifras con el formato 0XY para la prestación de servicios de interés social, y otros servicios de interés para la población en todo el territorio nacional que sirvan de soporte o complemento en la prestación de servicios de telecomunicaciones, según lo especificado en los párrafos a) y b), respectivamente, del apartado 10.4 del Plan nacional de numeración telefónica”.

Por último, sólo resta indicar que esta Comisión no tiene constancia de que el número telefónico 011 haya sido utilizado por entidad alguna hasta este momento.

4. Contexto del servicio y del número

Actualmente los servicios de información sobre el estado del tráfico tienen una amplia difusión entre la población, debido a la pluralidad de medios que existen para poder acceder a este tipo de información. Entre ellos se dispone del servicio de información sobre el estado del tráfico y las carreteras prestado a través del número telefónico gratuito 900 123 505 de la Dirección General de Tráfico (DGT). Otra alternativa es el acceso a la página web de la DGT bien desde un acceso fijo o en cualquier momento desde un acceso a Internet móvil.

Asimismo, es cada vez más habitual que los conductores puedan disponer en sus vehículos de la tecnología Radio Data System (RDS) vía la difusión de radio FM, la cual permite el envío de datos a receptores preparados. EL RDS permite enviar diferentes informaciones, entre ellas la información sobre el estado del tráfico, incidencias de obras u otros. Existe un proyecto denominado *Traffic Message Channel* (TMC), que empleando la información proporcionada por la DGT y utilizando el sistema RDS alimenta los navegadores compatibles con la información que es permanentemente actualizada sobre el estado de las carreteras.

¹ Resolución de 29 de mayo de 2009, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, 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.



La conjunción de todas las posibles alternativas, hace suponer a esta Comisión que con el tiempo la utilización del número 011 propuesto para prestar servicios de información sobre el tráfico pudiese llegar a ser marginal frente a las alternativas que progresivamente podrían irse imponiendo.

4. Proyecto de Resolución

La atribución del número 011 al *Servicio de Información sobre tráfico y auxilio en carretera* se realiza tras recibir la SETSI la solicitud de la Dirección General de Tráfico para sustituir el número gratuito de nueve cifras que utiliza actualmente. Para la Dirección General de Tráfico, mejorar el servicio prestado requiere un número que pueda ser reconocido fácilmente por la población. Teniendo en cuenta la utilidad social del servicio la SETSI habría estimado procedente atribuir el número corto 011 al servicio mencionado para ser prestado por el Organismo Autónomo Jefatura Central de Tráfico.

Las prestaciones que se facilitarán a través del número 011 serán:

1. Información actualizada sobre:
 - a. El estado del tráfico y las incidencias de cualquier tipo.
 - b. Las restricciones a la circulación de mercancías peligrosas, vehículos pesados o cualesquiera otras.
2. Atención de las situaciones de emergencia provocadas por accidentes de tráfico, sin perjuicio de la obligación del prestador del servicio 011 de solicitar de manera inmediata la intervención de los servicios de auxilio pertinentes, cuando proceda.
3. Adopción de medidas tendentes a garantizar la seguridad vial, en particular evitar otros siniestros que pudieran ser consecuencia del que originó la llamada al 011.

Entre las condiciones de utilización del número se pueden destacar: el servicio se prestará a todos los ciudadanos sin registro previo, disponibilidad continuada en el tiempo, y que el precio de las llamadas a este número no podrá superar, para cada operador del servicio telefónico disponible al público, el importe establecido para sus abonados de una llamada de ámbito nacional.

6. Comentarios al proyecto de Resolución de la SETSI

En el apartado tercero.1.e del borrador remitido, *Condiciones de utilización del número 011*, se establece: *“Mediante el número 011 no se podrán prestar servicios de tarificación adicional. El precio de las llamadas a este número no podrá superar, para cada operador del servicio telefónico disponible al público, el importe establecido para sus abonados de una llamada de ámbito nacional.”*

El hecho de asignar un número corto de tres cifras para prestar el “servicio de información sobre tráfico y auxilio en carretera” puede facilitar el uso y empleo por parte de los potenciales usuarios, por ello esta Comisión entiende razonable el cambio solicitado por la DGT. Sin embargo, el anterior número empleado por la DGT para prestar el servicio era el 900 123 505, un número de cobro revertido automático (gratuito para el llamante). Con la atribución propuesta se modifican las condiciones del servicio que se prestaba, pues, aunque se afirma que el servicio prestado por la DGT continuaría siendo gratuito (la información proporcionada), la llamada le sería facturada al llamante al precio de una llamada de ámbito nacional.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Las tarifas para llamar a los números cortos no se encuentran definidas en todos los casos; algunos de ellos se han declarado gratuitos para el llamante. Como ejemplo en las siguientes figuras se puede observar el esquema tarifario a números cortos de interés social desde la red fija de Telefónica. Asimismo, se muestran las tarifas para las llamadas de ámbito nacional de dicho operador.

SERVICIOS ESPECIALES DE EMERGENCIAS Y URGENCIAS

Servicio	Número	Establecimiento de llamada	Horario normal	Horario reducido
EMERGENCIA EUROPEO	112	(2)	-	-
Urgencias INSALUD (1)	061	6.5000	1,1500	0,4000
Guardia Civil	062	6,4000	0,9000	0,9000
Bomberos Local	080	3,4258	-	-
Bomberos Provincial	085	(2)	-	-
Policía Autónoma	088	(2)	-	-
Policía Nacional	091	3,4258	-	-
Policía Municipal	092	3,4258	-	-
Protección Civil	1006	(2)	-	-

Tarifas expresadas en céntimos de euro. Las tarifas indicadas son por minuto de comunicación pero se facturarán por segundos desde el inicio de la misma.

Notas.

Tarifa Normal: lunes a viernes de 8 a 18 horas (no festivos nacionales).
Tarifa Reducida: resto.

(1) Llamadas gratuitas para el llamante en la Comunidad Foral de Navarra.
(2) Sin cargo para quien efectúa la llamada.

SERVICIOS ESPECIALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

Servicio	Número	Establecimiento de llamada	Horario normal	Horario reducido
De la Administración Local (1)	010	4,0000	2,2500	0,8800
De la Administración Local (2)	010	28,0000	21,0800	21,0800
De la Administración Local (3)	010	39,0000	5,0000	5,0000
De la Administración Autónoma (4)	012	34,2577	-	-
De la Administración Autónoma (5)	012	28,0000	7,5000	7,5000
Servicio de Información y Asesoramiento a mujeres víctimas de violencia de género	016	(6)	-	-
Información Dir. Gral. Estado	060	Precio de llamada provincial		

	Nacionales subir ▲		
	Metropolitana	Provincial	Interprovincial
Establecimiento de llamada	0,10 €	0,10 €	0,10 €
Tarifa normal (1) (2)	0,015 €/min	0,015 €/min	0,072 €/min
Tarifa reducida (1) (3)	0,006 €/min	0,006 €/min	0,042 €/min

* Precio sin impuestos.

* El coste de la llamada se obtendrá aplicando la siguiente fórmula:
Establecimiento de llamada + tarifa/60 * número de segundos.
El total resultante se redondeará a diezmilésima de euro.

(1) Precio en euros por minuto. Facturación en segundos desde el inicio de la conversación.

(2) Lunes a Viernes de 08:00 - 20:00 (no festivo Nacional).

(3) Resto de horarios.

Como se puede observar, la tarifa para una llamada de ámbito nacional habitualmente supera el precio para las llamadas a aquellos números cortos del tipo 0XY definidos como de interés social. Por ello, dado que el número a atribuir poseerá dicha característica, y las condiciones en las que se presta actualmente un servicio similar, se recomienda a la SETSI y a la DGT a mantener la gratuidad cuando se migre al 011, tratándose en interconexión como llamadas de cobro revertido automático.

En línea con una posible mejora del servicio planteado en el borrador, esta Comisión considera necesario proponer tanto a la propia SETSI como a la DGT que el servicio pueda prestarse también a través de mensajes de texto (SMS). Es decir, que los potenciales usuarios puedan enviar un SMS al número 011 con, por ejemplo, indicación de una vía determinada, y reciban otro SMS con la información requerida. Esta opción se contempla en la Orden ITC 308/2008, de 31 de enero. En particular el artículo 3.3 de la mencionada orden establece: *“Las secuencias numéricas idénticas a aquéllas 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.”*



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 el Artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

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