



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 05/10 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 18 de febrero de 2010, se ha adoptado el siguiente

## **ACUERDO**

Por el cual se aprueba la

### **Resolución sobre la solicitud de uso compartido del 1004 planteada por Telefónica de España, S.A.U. (DT 2009/2020)**

## **I ANTECEDENTES DE HECHO**

### **PRIMERO.-**

Mediante Resolución dictada por esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con fecha 1 de febrero de 2007<sup>1</sup>, el número corto 1004 fue asignado a la entidad Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica), para prestar el servicio de información y atención a usuarios.

### **SEGUNDO.-**

Del mismo modo, mediante Resolución dictada por esta Comisión con fecha 16 de abril de 2008, se autorizó la petición formulada por las entidades Telefónica y Telefónica Móviles España, S.A. (en adelante, TME), relativa a la compartición del uso del número corto 1489<sup>2</sup>, destinado a la atención comercial de clientes empresariales de esta última.

### **TERCERO.-**

Con fecha 27 de noviembre de 2009 ha tenido entrada en el Registro Electrónico de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de Telefónica conteniendo una solicitud para compartir el uso de la numeración corta 1004, que tiene actualmente asignada, con otro operador de su grupo de empresas, TME. Por parte de Telefónica se aclara que únicamente se propone compartir el uso de dicha numeración con TME, pues la

---

<sup>1</sup> Expediente DT 2006/1503.

<sup>2</sup> Expediente DT 2008/324.



asignación seguiría perteneciendo a Telefónica, continuando ésta con todos los derechos y obligaciones dimanantes de tal asignación.

Expone Telefónica en su escrito de solicitud que su intención es ofrecer un punto único de acceso para clientes minoristas residenciales, en el cual ofrecer los servicios comerciales de datos, fijo y móvil, aprovechando la relación accionarial de ambas compañías, potenciando así su imagen como grupo de servicios y soluciones de telecomunicaciones.

## II FUNDAMENTOS DE DERECHO

### PRIMERO.- Competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es competente para asignar recursos públicos de numeración, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48.3.b) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante LGTel), a cuyo tenor esta Comisión tiene como función:

*“Asignar la numeración a los operadores, para lo que dictará las resoluciones oportunas, en condiciones objetivas, transparentes y no discriminatorias, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine”.*

### SEGUNDO.- Derecho a obtener numeración

La LGTel dispone en su artículo 16.1 que se proporcionarán los números y direcciones que se necesiten para permitir la efectiva prestación de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.

En este sentido, el artículo 37.1 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, precisa que:

*“Los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público tendrán derecho a obtener asignaciones de recursos públicos de numeración, direccionamiento y denominación, en la medida que lo necesiten para permitir la efectiva prestación de tales servicios [...]”.*

### TERCERO.- Análisis de la petición de Telefónica

En primer lugar debe aclararse que tanto Telefónica como TME se encuentran inscritas en el Registro de Operadores como personas jurídicas habilitadas para prestar el servicio telefónico disponible al público, y por tanto ambas tienen derecho a solicitar la asignación de numeración corta. Debe añadirse que, como es de dominio público y conocimiento formal de esta Comisión, el número corto 1004 se encuentra en uso por parte de Telefónica para dar soporte a su servicio de información comercial y atención a clientes.

Al igual que en su día TME y Telefónica estimaron conveniente, y así solicitaron a esta Comisión, la posibilidad de compartir un número corto, en concreto el 1489 asignado a TME, para servir de punto de información y atención a grandes clientes (solicitud que como se ha indicado anteriormente fue atendida por esta CMT), se solicita ahora, por parte de Telefónica, que se autorice la compartición del uso de su número 1004 con TME, manteniendo su utilidad inicial, esto es, la atención comercial al segmento residencial. Se asegura asimismo por parte de Telefónica que este servicio se seguirá prestando como hasta la fecha, teniendo las llamadas a este número 1004 carácter gratuito. Se elige el 1004



por su mayor implantación, y los importantes costes comerciales y de imagen que para Telefónica tendría su sustitución.

Asimismo, tal como declara Telefónica en su solicitud, lo que se propone es únicamente compartir el uso de dicha numeración con TME, pues la asignación seguiría perteneciendo a Telefónica. Esto implica que esta última conservaría todos los derechos y obligaciones dimanantes de tal asignación, lo que entre otros aspectos tiene como consecuencia que Telefónica seguirá actuando como sujeto pasivo de la tasa por la asignación de esta numeración.

En un escenario de convergencia de servicios de voz o datos mediante redes fijas y móviles como el actual, constatado e impulsado a nivel europeo, no parece inapropiada dicha compartición desde un punto de vista de imagen comercial, pues permitiría ofrecer al grupo Telefónica su cartera de servicios residenciales en un punto único de atención para sus clientes en España, como ya lo hace con los empresariales. Desde este punto de vista comercial la solicitud resulta coherente, pues simplifica la atención al conjunto de clientes del grupo Telefónica, ofreciendo un único canal para un mercado, el residencial, con necesidades diferenciadas respecto del de negocios, al que ya se le ofrecían soluciones de comunicaciones de forma conjunta a través del 1489 antes mencionado.

Por otro lado, la compartición de estos recursos (tanto el ya autorizado 1489 como el ahora bajo estudio, 1004) encuentra su lógica empresarial en el hecho evidente de que existe entre ambas compañías, Telefónica y TME, un estrecho vínculo organizacional, dado que las dos sociedades son propiedad al 100% de Telefónica, S.A., como se puede confirmar, por ejemplo, consultando el Informe parcial de Resultados 2009 del Grupo Telefónica, publicado en su página web corporativa<sup>3</sup>. Debe reconocerse por tanto la existencia de sinergias organizativas que este grupo desea explotar.

Debe ahora procederse a constatar la idoneidad jurídica de esta solicitud. Más en concreto, resulta necesario estudiar la legislación siguiente:

- La normativa aplicable a la numeración corta, haciendo especial mención al Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (en adelante, Reglamento MAN).
- Los preceptos recogidos en la Carta de Derechos del Usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada por Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo (en adelante, Carta de Derechos del Usuario), relativos al servicio de atención al cliente.

En primer lugar, el Reglamento MAN en su artículo 48 establece que tendrán derecho a obtener recursos públicos de numeración del Plan Nacional de Numeración Telefónica<sup>4</sup> (en adelante, PNT), los operadores de redes telefónicas públicas y del servicio telefónico disponible al público, en la medida que lo necesiten para permitir su efectiva prestación. Se establece la llevanza por parte de esta Comisión de un registro público de numeración<sup>5</sup>, siendo la encargada de su gestión y control.

---

<sup>3</sup> <http://saladeprensa.telefonica.es/documentos/rdos09t3-esp.pdf>

<sup>4</sup> Anexo del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.



Efectivamente, ambas entidades, Telefónica y TME, se encuentran inscritas en el Registro de operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas para prestar el servicio telefónico disponible al público. En virtud de esto, y por Resolución de fecha 1 de febrero de 2007, esta Comisión acordó asignar el número corto 1004 a Telefónica para la prestación de un servicio de información y atención a usuarios en general, bien clientes o que pudieran llegar a serlo, conforme por tanto a lo previsto en el PNT<sup>6</sup>.

Por otra parte, en los artículos 38 y 59 del Reglamento del MAN se establece que los recursos públicos de numeración, entre los que se encuentran los números cortos, deberán utilizarse de forma eficiente y conforme a la normativa aplicable. La vigente LGTel, por su parte, en su artículo 3 recoge que entre los objetivos y principios de la ley, el operador deberá *“Hacer posible el uso eficaz de los recursos limitados de telecomunicaciones como la numeración (...)”*.

Se deduce por tanto de dichos preceptos que la utilización por parte de los operadores de los recursos de numeración asignados deberá ser eficaz, dado que son bienes escasos y limitados, no haciendo mención alguna a la forma en que los operadores deben llevar a cabo esta utilización.

Como se ha indicado más arriba, debe tenerse en cuenta el hecho de que existe un vínculo organizativo entre Telefónica y TME, pues ambas entidades pertenecen al Grupo Telefónica, y dado el proceso actual de convergencia de redes y servicios, esta Comisión puede considerar que la compartición del número corto 1004 por ambos operadores fomenta de hecho su utilización más eficaz. Como consecuencia lógica, esta compartición del uso de numeración tendría como objetivo y fundamento la mejora de la eficiencia de su utilización.

Pasando ahora al segundo punto, relativo al respeto de los derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, cabe decir que el servicio que se presta actualmente a través del número corto 1004 es el de atención al cliente residencial para el conjunto de servicios y productos de comunicaciones electrónicas fijas, móviles, de banda ancha, televisión de pago, etc., permitiendo el acceso a esta numeración desde redes fijas y móviles y manteniendo el carácter gratuito de las llamadas al centro de atención al cliente. El actual servicio prestado a través del 1004 garantiza las provisiones establecidas en la Carta de Derechos del Usuario (art. 26) y en el Reglamento del Servicio Universal<sup>7</sup> (art. 104).

En conclusión, y analizada la normativa referenciada junto con la petición formulada por Telefónica y los antecedentes existentes, se considera que no existe impedimento jurídico alguno para que ambas entidades compartan el uso del número corto 1004.

Vistos los citados antecedentes de hecho y fundamentos de derecho, y analizada la solicitud formulada, esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones,

---

<sup>5</sup> Artículo 63 del Reglamento de MAN: *“La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones llevará un registro público, al que se podrá acceder por procedimientos telemáticos, relativo al estado de los recursos públicos de numeración”*.

<sup>6</sup> El PNT dedica su apartado 10.4 a los números cortos y los define como números atribuidos para prestar, entre otros, *“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...”*.

<sup>7</sup> Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.



## RESUELVE

**Primero.-** Autorizar al uso compartido por parte de Telefónica y TME del número corto 1004 para la prestación del servicio de información y atención a clientes, identificado por los dígitos NXYA de la secuencia NXYABMCDU, actualmente asignado a Telefónica.

**Segundo.-** Telefónica será el sujeto pasivo de la tasa por la asignación de esta numeración, debiéndose girar la totalidad del importe a dicho operador.

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.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.17 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

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