



JAIME ALMENAR BELENGUER, 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. 07/07 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 22 de febrero de 2007, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba la:

### **RESOLUCIÓN SOBRE LA SOLICITUD DE XFERA MÓVILES S.A. DE ASIGNACIÓN DE NÚMEROS CORTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES**

DT 2006/1399

#### **I. ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero.-** Con fecha 28 de diciembre de 2000, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, Comisión) resolvió asignar a Xfera Móviles S.A. (en adelante, Xfera) cuatro números cortos, para su utilización en el servicio de información y atención a clientes.

**Segundo.-** Con fecha 22 de marzo de 2001, esta Comisión asignó un número corto adicional a Xfera para la prestación del servicio de información y atención a clientes.

**Tercero.-** Con fecha 14 de noviembre de 2006, hace entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Xfera solicitando la asignación de veintidós números cortos adicionales para la prestación del servicio de información y atención a clientes, abriéndose expediente a tal fin.

**Cuarto.-** Con fecha de acuse de recibo 22 de diciembre de 2006, se remitió a Xfera informe de audiencia realizado por los servicios de esta Comisión en el que se proponía no asignar los números adicionales solicitados, concediendo a Xfera un plazo de diez días a fin de poder presentar cuantas alegaciones y documentos estimara pertinentes.

**Quinto.-** Con fecha 9 de enero de 2007, hace entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Xfera, formulando alegaciones en el trámite de audiencia concedido al efecto conforme al artículo 84 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante, LRJPAC).



## II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

### Primero.- Habilitación competencial de la Comisión

Esta Comisión 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, LGT), a cuyo tenor la 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.”*

Finalizada la tramitación del expediente abierto a raíz de la solicitud de asignación de recursos públicos de numeración, la Comisión resolverá otorgando o denegando motivadamente la asignación solicitada.

### Segundo.- Avocación

A la vista del punto anterior, esta Comisión tiene habilitación competencial suficiente para resolver el expediente administrativo objeto del procedimiento de referencia. El ejercicio de dicha competencia, fue delegado en el Secretario de la Comisión en virtud del Acuerdo del Consejo de 3 de febrero de 2005 (BOE núm. 54, de 4 de marzo de 2005).

Sin embargo, al concurrir en el presente caso circunstancias de índole técnico derivadas de la complejidad y relevancia de la materia objeto de este procedimiento, se hace aconsejable un conocimiento directo del mismo por el Consejo de la Comisión, por lo que de conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la LRJPAC, el Consejo avoca para sí su resolución.

### Tercero.- Habilitación para solicitar recursos públicos de numeración

La LGT 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.

El artículo 37.1 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración (en adelante MAN), establece 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 [...]”.*

### Cuarto.- Criterios de asignación de los números cortos

El Reglamento MAN establece que tendrán derecho a obtener recursos de numeración del plan nacional de numeración telefónica los operadores de redes telefónicas



públicas y del servicio telefónico disponible al público, en la medida que lo necesiten para permitir su efectiva prestación. En su artículo 51 se establece que las asignaciones de recursos públicos de numeración se realizarán conforme a los principios de proporcionalidad, transparencia, no discriminación y objetividad, según lo dispuesto en el plan nacional de numeración telefónica y sus disposiciones de desarrollo.

Asimismo, el artículo 51.2 del Reglamento MAN establece que para las asignaciones de recursos públicos de numeración, la Comisión tomará en consideración, entre otros, los siguientes criterios:

- a) La utilización racional de los recursos disponibles, con el fin de evitar su agotamiento prematuro.
- b) La puesta a disposición de los operadores de una cantidad de números suficiente.
- c) El mantenimiento de una competencia efectiva y justa.
- d) La idoneidad de los recursos para el fin previsto.
- e) La compatibilidad entre las asignaciones de distintos operadores.
- f) Facilitar la transparencia en los precios aplicables a los usuarios llamantes.

En la resolución de esta Comisión, con fecha 2 de junio de 2005 y expediente DT 2005/475, sobre la solicitud de Vodafone España, S.A. (en adelante, Vodafone) referente a la asignación de dos números cortos adicionales para la prestación del servicio de información y atención a clientes, se consideró que se deberían establecer unos criterios más flexibles en la asignación de números cortos para garantizar la necesaria eficiencia en el uso de la numeración corta en función de las necesidades reales de los operadores.

#### **Quinto.- Análisis de la petición de Xfera**

Xfera solicitó inicialmente la asignación de veintidós números cortos para la prestación del servicio de información y atención de clientes, uno para cada canal de acceso y tipología de cliente. Dicha entidad dispone actualmente de cinco números cortos asignados para la prestación del servicio de información y atención a clientes.

Los números cortos son un recurso escaso, así que las decisiones de asignación han de realizarse con extrema cautela para evitar su agotamiento prematuro. Teniendo en cuenta los criterios considerados por esta Comisión para la asignación de números cortos así como asegurando la no discriminación y transparencia, cabe analizar la cantidad de números cortos asignados para la prestación del servicio de información y atención a clientes a los diferentes operadores móviles que están prestando servicio en la actualidad en España.

<b>Dígitos</b>	<b>Operador</b>
1410	Vodafone
1441	Vodafone
1442	Vodafone
1443	Vodafone
1444	Vodafone
1500	Vodafone



Dígitos	Operador
1470	Orange
1471	Orange
1472	Orange
1474	Orange
1485	Telefónica Móviles
1486	Telefónica Móviles
1489	Telefónica Móviles
1705	Xfera
1706	Xfera
1707	Xfera
1708	Xfera
1709	Xfera

**Tabla 1. Asignación de numeración corta**

De la tabla anterior se observa que los operadores móviles que hasta la fecha están prestando el servicio telefónico móvil disponible al público disponen como máximo de seis números, caso de Vodafone, con una base de clientes de más de diez millones, y mínimo de tres números, caso de Telefónica Móviles con más de veinte millones de clientes, para la prestación del mismo servicio que pretende dar Xfera con los veintisiete números de los que dispondría si se estimara su solicitud, ya que dicha entidad dispone de cinco números<sup>1</sup> actualmente.

Por otra parte, habría que evaluar la cantidad de números cortos que puede llegar a necesitar un operador al inicio de la prestación del servicio telefónico móvil. Por ejemplo, en el caso de Retevisión Móvil, S.A. (entonces Amena), dicha entidad contaba con dos números cortos. Asimismo, si se asignaran veintidós números adicionales a Xfera, supondría que esta operadora dispondría de más de un 4% del total de recursos de este tipo numeración (mostrada en la tabla 2 con la ocupación).

Rangos	Total de números	Números Ocupados <sup>2</sup>
14XY	100	63
15XY	100	56
16XY	100	35
17XY	100	39
18XY	100	0
19XY	100	0
<b>Total</b>	600	193 (32,17 %)

**Tabla 2. Ocupación de los diferentes rangos números cortos**

Subsecuentemente, podría darse una situación de agotamiento prematuro de este tipo de recursos de numeración si el resto de operadores solicitaran cantidades similares

<sup>1</sup> Adicionalmente Vodafone dispone del número 1440 para asistencia técnica, Orange del 1473 para el servicio de tarjetas y Telefónica Móviles del 1488 para asistencia técnica.

<sup>2</sup> Datos a fecha de 2 de febrero del 2007.



de números cortos adicionales, y más teniendo en cuenta la aparición de los nuevos operadores móviles virtuales que, de igual forma requerirán de numeración corta para prestar sus servicios de información y atención a clientes.

Así mismo, en las alegaciones presentadas por Xfera al informe de los Servicios de esta Comisión pone de manifiesto que, la intención inicial de solicitar los veintidós números adicionales, es la de prestar los servicios para los que está habilitada con la mayor calidad posible. Según especifican, con estos recursos se facilitaría la relación de atención al cliente, personalizándola en función del canal a través del cual el cliente ha contactado con Xfera, y esto redundaría en una mejor prestación del servicio. Debido a que Xfera es consciente de la necesidad de utilizar racionalmente los recursos de numeración disponibles, podría asumir como razonable el otorgamiento de una cantidad inferior de recursos de numeración anteriormente citada, aunque no aporta ninguna cifra concreta.

Actualmente, los medios técnicos disponibles hacen posible diferenciar los distintos tipos de clientes con un único número por servicio, redirigiendo la llamada de los clientes a la plataforma adecuada sin que ello resulte en una peor calidad en la prestación del servicio de información y atención al cliente, ya que ésta dependerá en último término del centro de atención al cliente al que se accede a través de esta numeración, por lo que no se estima justificado la diferenciación de clientes en base a tantas numeraciones diferentes ya que se generaría un uso muy ineficiente de dichos recursos.

Por consiguiente, a la vista de los antecedentes y dada la situación actual de los recursos de numeración corta asignados a Xfera, se estima que dicha entidad está en disposición de poder prestar el servicio de información y atención a clientes con los cinco números cortos de los que ya es titular, y no estaría justificado la asignación de recursos de numeración adicionales.

En razón de todo lo anterior, esta Comisión

## RESUELVE

**Único.** No asignar a Xfera los números adicionales solicitados para el servicio de información y atención a clientes.

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.

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-



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

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.

Vº Bº,  
EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

Jaime Almenar Belenguer

Reinaldo Rodríguez Illera