



MIGUEL SÁNCHEZ BLANCO, Director de Asesoría Jurídica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en sustitución, por vacante, del Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (artículo 6.2 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de su Consejo de 30 de marzo de 2012, B.O.E. nº 149 de 22.06.2012), en uso de las competencias que le otorga el artículo 25 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y el artículo 6.1 del citado Reglamento de Régimen Interior,

CERTIFICA

Que en la Sesión número 31/13 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 5 de septiembre de 2013, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual se aprueba la

Resolución por la que se da contestación a la consulta Música y literatura SL sobre la prestación de servicios mediante numeraciones geográficas y móviles (RO 2013/601).

I ANTECEDENTES.

Con fecha 22 de febrero de 2012, Don José Luis Hernández Agustín, en nombre y representación de la entidad Música y Literatura, S.L. Unipersonal (en adelante, MyL), notificó su intención de iniciar la actividad consistente en poner a disposición de los usuarios interesados, mediante una llamada a un número de teléfono específico (numeración fija y móvil), piezas musicales, obras literarias y documentales de voz. Tras revisar la descripción funcional, mediante Resolución de 29 de febrero de 2012 del Secretario¹ de esta Comisión, se resolvió no inscribir a la entidad MyL tras haber comprobado que la descripción funcional presentada no consistía en la prestación de una actividad de comunicaciones electrónicas.

Con fecha 2 de octubre de 2012, Don José Luis Hernández Agustín, en nombre y representación de la entidad MyL, notificó su intención de iniciar la prestación del servicio de comunicaciones electrónicas de reventa de tráfico telefónico, servicios de red inteligente sobre numeración 902 y servicios de voz sobre IP. Tras analizar la descripción funcional presentada, mediante Resolución de 11 de octubre de 2012 del Secretario² de esta Comisión, se resolvió inscribir a la entidad MyL en el Registro de Operadores para la prestación de los siguientes servicios:

¹ Correspondiente a RO 2012/343.

² Correspondiente a RO 2012/2103.



- reventa del servicio telefónico fijo disponible al público en acceso indirecto,
- reventa del servicio vocal nómada.

Con fecha 17 de enero de 2013, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito del operador MyL mediante el cual plantea una consulta relativa a la idoneidad del uso de la numeración geográfica y/o móvil para la prestación de determinados servicios como son locución de audio libros y audio guías, atención al cliente, información, servicios de ocio y entretenimiento, servicios profesionales, servicios de voto y cualquier otro servicio que se pueda prestar mediante los sistemas automáticos o IVR³, respecto al empleo de numeraciones de tarificación adicional.

Asimismo, enumera a modo de ejemplo distintas entidades que emplean numeración geográfica para servicios de audio guía en un museo, servicio automático de citas para pacientes e información de los turnos de trabajo de una empresa para sus empleados.

Según el interesado, la elección de numeración geográfica o móvil por parte de los prestadores de los servicios anteriores obedece *«al deseo de éstos de prestarlos de manera gratuita y que no conlleven un sobre costo para el usuario»* tal y como podría ocurrir si los servicios citados emplearan *«numeración de servicios de tarifas especiales como podrían ser la numeración 902, 803, 806, 807, etc.»*.

II OBJETO.

La presente consulta tiene por objeto dar respuesta a la cuestión planteada por Música y literatura, S.L. Unipersonal sobre el uso de numeración geográfica o móvil para prestar servicios de audio libros y audio guía.

III HABILITACIÓN COMPETENCIAL.

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), en el apartado 4.m) del artículo 48, atribuye a esta Comisión determinadas funciones, además de disponer de cualesquiera otras que legal o reglamentariamente se le atribuyan o le encomienden el Gobierno o el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

En relación con la numeración, tal como establece el artículo 16.4 de la LGTel y se desarrolla en el artículo 28.1 del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Mercados de Comunicaciones Electrónicas, Acceso a Redes y Numeración (en adelante, Reglamento de Mercados), corresponde a esta Comisión la gestión y control de los planes nacionales de numeración.

³ IVR: *Interactive Voice Response*.



IV CUESTIONES PREVIAS SOBRE LOS RECURSOS PÚBLICOS DE NUMERACION.

Antes de responder a las cuestiones planteadas por MyL, se debe revisar la normativa que se aplica a la numeración y a los servicios.

El artículo 48 del Reglamento de Mercados establece que tendrán derecho a obtener recursos públicos 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.

El Plan nacional de numeración telefónica (en adelante, PNNT), aprobado por el Reglamento de Mercados, dedica su apartado 6 al rango de numeración geográfica. En concreto, el apartado 6.5 indica que se asignarán bloques de números para ser utilizados dentro de un determinado distrito.

El ámbito de los distritos se ha modificado y ampliado al ámbito provincial mediante Resolución de 5 de abril de 2013, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (en adelante SETSI), por la que se modifica la distribución de distritos telefónicos.

Por otra parte, el Anexo I del Reglamento de Mercados define el servicio telefónico fijo disponible al público como la explotación comercial para el público del servicio telefónico desde puntos de terminación de red en ubicaciones fijas, esto hace que el uso previsto de esta numeración geográfica se corresponda con ubicaciones físicas identificables.

Por otro lado, el PNNT dedica su apartado 7 al rango de numeración para servicios de comunicaciones móviles. En el Anexo I del mismo Reglamento, se define red telefónica pública móvil como la red que se utiliza para la prestación del servicio telefónico disponible al público desde puntos de terminación de red en ubicaciones que no son fijas.

Las condiciones de uso del rango de numeración móvil vienen establecidas en la Resolución de 27 de mayo de 2013, de la SETSI, por la que se modifica la atribución de los rangos de numeración para comunicaciones móviles.

En el apartado 9 del PNNT, se atribuye numeración para servicios de tarifas especiales, en los que el usuario llamante afronta unas cargas mayores o menores que el coste real de los medios de telecomunicaciones empleados por los operadores (tales como los servicios de cobro revertido automático, de coste compartido y de tarificación adicional).

Para aquellas numeraciones destinadas a servicios de tarificación adicional, existe un Código de Conducta⁴, que tiene por objeto la protección de los derechos de los usuarios. Asimismo, este Código de Conducta tiene especial sensibilidad con los derechos de los colectivos sociales denominados vulnerables: menores, personas mayores y discapacitados. Tanto en el PNNT como en el Código de conducta se establece que los servicios de tarificación adicional se corresponderán con los códigos 803, 806, 807, 907 y 905⁵.

⁴ Resolución de 23 de julio de 2004, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional, modificada por la Resolución de 8 de julio de 2009, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se publica la modificación del código de conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional de 23 de julio de 2004.

⁵ Resolución de 4 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la



De conformidad con la normativa anterior, la numeración atribuida a tarifas especiales es la que se expone en la siguiente tabla:

Servicios de tarifas especiales		
CÓDIGOS	Modalidad de facturación y servicios.	
800 / 900	Cobro revertido automático	
901	Llamadas de pago compartido	
902	Llamadas de pago por el llamante sin retribución para el llamado	
803	Tarificación adicional	Servicios exclusivos para adultos
806		Servicios de ocio y entretenimiento
807		Servicios Profesionales
905		Llamadas masivas, televoto, entretenimiento y usos profesionales.
907		Profesionales y entretenimiento / Adultos
	Tarificación adicional para datos	

Una vez revisados los principales aspectos regulatorios de las numeraciones que pueden tener relación con los servicios planteados, se procede a responder a la Consulta planteada.

V ANALISIS DE LA CUESTIÓN PLANTEADA.

V.1 ASPECTOS GENERALES.

MyL como operador revendedor del servicio telefónico fijo disponible al público en acceso indirecto tiene derecho a ser subasignatario de numeración de tarificación especial que no sean de tarificación adicional (por ejemplo, 900, 800, 901 y 902) y, como revendedor del servicio vocal nómada, tiene derecho a ser subasignatario de numeración de rangos atribuidos a la prestación de servicios vocales nómadas (8XY y 51Y), todo ello en virtud del artículo 49 del Reglamento de Mercados.

En relación con la numeración de tarificación adicional, el artículo 49 del Reglamento de Mercados, no permite la subasignación de números de tarificación adicional, por lo que MyL no estaría en condiciones de disponer de dicha numeración mediante la figura de la subasignación de numeración por parte de otro operador.

Información, por la que se atribuye el código telefónico 905 a la prestación de servicios de tarificación adicional.



Asimismo, los servicios para los que está inscrito MyL en el Registro de Operadores no le permitirían la asignación ni subasignación de numeración geográfica (atribuida al servicio telefónico fijo disponible al público) o móvil.

Aunque MyL plantea la prestación de unos servicios mediante unas numeraciones para las que no está habilitado ni dispone de derechos para su uso como operador (numeraciones geográficas del servicio telefónico y servicios de comunicaciones móviles), se considera adecuado responder a la consulta ya que puede ser de interés para otros operadores y, en un futuro, MyL podría estar habilitado para emplear dichas numeraciones.

En esta línea, aunque MyL realiza una pregunta muy abierta al plantear «*cualquier otro servicio que se pueda prestar mediante los sistemas automáticos o IVR*» se debe destacar que la solución tecnológica que se proporcione para atender las llamadas no condiciona el empleo de una numeración u otra. Por este motivo y dado que en una consulta no se pueden prever todos los posibles servicios que pueden surgir en el mercado, se procederá a responder a aquellos servicios que claramente han sido indicados en su escrito y su adecuación para prestarlos mediante numeración geográfica o móvil, o bien, de tarifa especiales.

Para finalizar las consideraciones generales, cabe señalar que los usos de la numeración atribuida para prestar servicios de comunicaciones móviles vienen establecidos mediante la Resolución de 27 de mayo de 2013 de la SETSI, indicada anteriormente. Tras la publicación de la citada Resolución, los servicios planteados en la presente consulta no se podrían prestar mediante la numeración del rango destinado a servicios de comunicaciones móviles, puesto que se ha establecido un listado cerrado de servicios y no se ha incluido entre ellos los servicios de ocio y entretenimiento ni los servicios de audio guías o audio libros.

V.2SERVICIOS DE OCIO Y ENTRETENIMIENTO

En relación con los servicios de ocio y entretenimiento, servicios profesionales y servicios de voto mencionados en la consulta de MyL, cabe señalar que inicialmente ya tienen sus rangos de tarifas especiales atribuidos en concreto de tarificación adicional mediante los códigos 806, 807 y 905 respectivamente. Asimismo, todos estos códigos están cubiertos por lo indicado en el Código de Conducta, tal y como se ha indicado en la tabla del apartado IV. Por lo señalado, se debería justificar la necesidad de emplear otras numeraciones y, en ese momento, estudiarse caso a caso.

V.3SERVICIOS DE AUDIO LIBROS Y AUDIO GUÍA.

En relación con los servicios de audio libros y audio guías, mediante numeraciones geográficas se debe indicar que de la descripción aportada por MyL se entiende que se emplearán sólo para recibir llamadas, es decir, desde esas líneas no se cursará tráfico saliente.

Esta característica intrínseca del servicio indica que dicho servicio debería ser considerado como un «*sumidero*» de tráfico telefónico. De la consulta enviada se infiere que MyL tendrá contratado un interfaz de usuario con un operador de red (no se especifica qué tipo, si analógico, o digital básico o primario), por el que se recibirá dicho tráfico.



Se debe destacar que la numeración geográfica, en la normativa vigente, está pensada para que los abonados de una red telefónica fija puedan generar tráfico entrante y saliente desde un punto de terminación de red con una ubicación geográfica determinada. Por dicho motivo, la numeración geográfica en principio no sería la más adecuada para los servicios que plantea MyL como tampoco está pensada para que se presten servicios de valor añadido a través suyo, como podrían ser las audio guías.

Por tanto, si se tiene en cuenta el servicio a prestar y la consideración del servicio como «sumidero» de tráfico, deberían considerarse las opciones más acordes con ambas características, como la numeración atribuida a los servicios de tarifas especiales (rangos 90Y y 80Y). Este tipo de numeración está pensada para que se puedan prestar servicios con características de sumidero de tráfico (o número universal o único), que sólo reciben llamadas e identifican a un servicio (pero no a un PTR⁶). Asimismo, con este tipo de numeración se prestan servicios de valor añadido o facilidades que exceden la mera conexión entre extremos (como un número de acceso único a varias sedes, o distintos tipos de atención en función del origen geográfico de la llamada recibida).

Por tanto, *a priori*, desde un punto de vista técnico, las numeraciones atribuidas para prestar servicios de tarifas especiales se adaptan mejor a los servicios de audio libros y audio guías planteados por MyL. Por otro lado, desde el punto de vista regulatorio, no habría impedimento para usarse numeración geográfica aunque no ha sido inicialmente pensada para tal fin.

V.4 ASPECTOS RELATIVOS AL MODELO ECONÓMICO DEL SERVICIO.

Aunque MyL argumente que el empleo de numeración geográfica y/o móvil permite la prestación de los servicios «*de manera gratuita y que no conlleven un sobre costo para el usuario*», se debe precisar que esto puede conllevar a una percepción errónea de las numeraciones establecidas en el PNNT.

Las llamadas hacia numeraciones geográficas o móviles no son gratuitas, suponen un coste para los operadores que soporten la llamada, si bien puede no reflejarse en la facturación al abonado debido al gran abanico de ofertas que hay en el mercado por los operadores que ofrecen tarifas planas o modalidades de llamadas condicionadas a horarios, volumen de minutos cursados, tipo de numeración llamada, etc.

Sin embargo, el PNNT contiene numeraciones para servicios de tarifas especiales que se caracterizan por ser facturadas a distintos precios de una llamada convencional tal y como se ha indicado en el cuadro del apartado IV, que, por ofrecer una serie de facilidades o contenidos a los usuarios, implican un coste adicional al derivado del relativo al servicio telefónico.

Esto lleva a que cuando se desee plantear la prestación de un servicio se debe tener presente el modelo económico para fijar los precios de acceso a los servicios de valor añadido (en adelante, SVA), entre los que se pueden clasificar los servicios de audio libros y audi guías (proporcionan a los llamantes facilidades que exceden la mera conexión entre los extremos).

⁶ PTR: Punto de Terminación de Red.



Los servicios prestados vía telefónica pueden contar con dos componentes en función de si el servicio prestado pretende ser retribuido mediante las llamadas recibidas: (a) componente para la retribución por la prestación del SVA (como los servicios de tarificación adicional) y (b) componente basada en el coste del servicio soporte de telecomunicaciones.

En particular, la componente correspondiente al servicio soporte de telecomunicaciones se corresponde con el propio servicio de telecomunicaciones y, en principio, sería la parte a facturar por los operadores de red por facilitar la conexión al servicio. La componente de retribución por la prestación del servicio de valor añadido es la parte que remunera al prestador final del servicio de valor añadido, por la prestación de ciertas facilidades adicionales.

No obstante, MyL manifiesta que su SVA (audio libros y audio guías) tendrá un carácter gratuito para el abonado llamante, que sólo deberá pagar por la prestación del servicio soporte de telecomunicación a su operador de red. Este hecho implica una variación respecto del modelo de retribuciones que se produce en los servicios mediante numeraciones de tarificación adicional, pues el precio/tarifa de acceso al servicio sólo estaría formada por la componente del servicio soporte de telecomunicaciones, que factura el operador que cursa las llamadas.

Asimismo, de la documentación presentada por MyL, no se observan referencias a la componente que retribuirá la parte de prestación del servicio de valor añadido y, por ende, la que permitirá financiar la propia prestación del servicio a dicha entidad. Ello supone un escenario, donde la componente del servicio de valor añadido no parece tener relación directa en los pagos por el servicio de telecomunicaciones, indistintamente de que se empleen numeraciones de tarifas especiales (901 y 902) o numeraciones geográficas.

Ante esta situación, si la intención es ofrecerlo gratuitamente a los usuarios, existen las numeraciones con códigos 900 y 800 que son gratuitas para el llamante, aunque en este escenario el prestador del servicio no solo retribuye al servicio por otra vía sino que además también cubre el servicio soporte de telecomunicaciones que permite la conexión extremo a extremo de la llamada al ser estos códigos definidos como cobro revertido automático.

Por todo lo considerado, el empleo de una numeración o de otra quedaría en función del modelo económico que siga el prestador del servicio de audio libros o audio guías.

VI CONCLUSIONES.

En relación con los servicios de ocio y entretenimiento deben emplearse los códigos previstos en virtud del PNNT y les es de aplicación el Código de Conducta.

Esta Comisión recomienda en base a los motivos señalados anteriormente que en la medida de lo posible se empleen numeraciones de los servicios de tarificación especial para prestar servicios de audio libros y audio guías en la modalidad de facturación que estime necesaria su prestador.

Sin embargo y mientras no se contravenga lo establecido en el PNNT y en el Código de Conducta, no se observan inconvenientes para que servicios de esta naturaleza empleen líneas con numeración geográfica y el llamante costee la parte del servicio soporte de telecomunicaciones que le corresponda.



El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el artículo 22.2 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior aprobado por la Resolución del Consejo de la Comisión de fecha 30 de marzo de 2012 (BOE núm. 149, de 22 de junio de 2012), con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

El presente documento está firmado electrónicamente por Miguel Sánchez Blanco, Director de la Asesoría Jurídica en sustitución, por vacante, del Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (art. 6.2 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la CMT, aprobado por la Resolución de su Consejo de 30.03.2012, B.O.E. nº 149 de 22.06.2012), con el Visto Bueno del Presidente, Bernardo Lorenzo Almendros.