



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 40/09 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 3 de diciembre de 2009, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual se aprueba la

Respuesta a la consulta formulada por Telefónica de España S.A.U. en relación con la identificación de línea llamante (DT 2009/1100).

I ANTECEDENTES Y OBJETO MATERIAL DE LA CONSULTA

PRIMERO.- Con fecha 30 de junio de 2009, tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, Comisión) escrito de Telefónica de España S.A.U mediante el que plantea una consulta sobre la posibilidad de modificar la identificación de línea llamante (en adelante CLI, *Calling Line Identification*).

II 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, LGTel), esta Comisión 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 Tecnología¹.

Concretamente, el artículo 29.2 letra a) del Reglamento de la Comisión² establece que es función de esta Comisión

¹ Actualmente, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

² Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Comisión del Mercado de las



“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 letra a) del Reglamento de la Comisión pueden referirse a los siguientes ámbitos:

- las normas que han de ser aplicadas por la Comisión,
- los actos y disposiciones dictados por la Comisión,
- las situaciones y relaciones jurídicas sobre las cuales ha de ejercer sus competencias la Comisión.

La consulta planteada se encuentra en el ámbito previsto en el citado artículo 29.2 letra a) al hacer referencia a situaciones y relaciones jurídicas sobre las cuales ha de ejercer sus competencias esta Comisión.

III CONSULTA PLANTEADA POR TELEFÓNICA

Telefónica plantea en su consulta la posibilidad de modificar el CLI cuando se realicen llamadas desde *Call-Centers*. La consulta viene motivada por peticiones de sus clientes proveedores de servicios de tarifas especiales, los cuales solicitan que cuando sus *Call-Centers* realicen llamadas, el número mostrado en la pantalla del terminal del usuario llamado sea un número de los rangos para servicios especiales del tipo 902/901.

En primer lugar es preciso definir el concepto de *Call-Center* en el ámbito de esta consulta. Bajo este concepto esta Comisión entiende incluidos los distintos clientes que tienen contratados servicios de tarifas especiales del tipo 901/902, para la recepción de llamadas mediante los mismos en una interpretación extensa de dicho término inglés a la vista de la cuestión consultada.

En relación a la manipulación de CLI cabe señalar que esta Comisión ya ha se ha manifestado contraria a la manipulación del CLI con anterioridad. En concreto en las resoluciones de 17 de marzo de 2004 y 26 de junio de 2008 que daban fin a los procedimientos administrativos DT 2003/1505 y DT 2007/1535 respectivamente. En las citadas resoluciones y como respuesta a las consultas planteadas por Vodafone España S.A. y por Accesos Web Alternativos, S.L.U. se señalan las problemáticas derivadas de la posible manipulación del CLI, concluyéndose la inadecuación de la modificación del mismo.

No obstante, teniendo en cuenta que dichas consultas se centraban en la numeración geográfica y vocal nómada, esta Comisión entiende necesario analizar el escenario planteado por Telefónica.



III.1 DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIONALIDAD DE IDENTIFICACIÓN DE LÍNEA LLAMANTE

El servicio suplementario de identificación de línea llamante, comúnmente denominado presentación de CLI³, permite al usuario que recibe una llamada, siempre que tenga el terminal adecuado (terminal con pantalla), su línea este habilitada para dicha función y el usuario llamante no lo haya restringido, conocer a priori, antes de descolgar la llamada, el número desde el cual se está originando la misma.

Esta funcionalidad se encuentra ampliamente implantada en las redes telefónicas tanto fijas como móviles.

La información del CLI forma parte del mensaje de inicio de llamada, siendo esta información transmitida entre los distintos operadores que intervienen en el encaminamiento de la llamada mediante el correspondiente campo del mensaje inicial de dirección, MID también conocido por sus siglas inglesas IAM (*Initial Adress Message*).

En particular la adaptación a las condiciones nacionales de la parte de usuario de servicios integrados (PUSI) del sistema de señalización por canal común (SCC)⁴ definida en la Especificación General EG.S3.003 Edición 4ª de Agosto 1991, incluye dentro del mensaje MID el campo número llamante. Dicho campo según señala la propia especificación contiene la información que identifica al usuario llamante, estando ésta constituida principalmente por el número telefónico llamante (CLI).

Adicionalmente cabe señalar que el usuario llamante tiene la capacidad de restringir la presentación de la línea llamante en el terminal destino mediante la invocación de la funcionalidad CLIR⁵ (*Calling Line Identification Restriction*), dicha solicitud es transmitida transparentemente por los distintos operadores que intervienen en el encaminamiento de la llamada hasta alcanzar el operador destino. El operador destino es el encargado de ocultar la información del CLI cuando entrega la llamada su abonado de forma que en la pantalla del terminal destino aparece la indicación de número oculto.

III.2 ESCENARIO PLANTEADO POR TELEFÓNICA

Telefónica plantea la adecuación de la modificación del CLI cuando se realizan llamadas desde un *Call-Center* con el marco regulatorio aplicable a la numeración. La modificación consistiría en mostrar como línea llamante un número 901/902, en lugar de un número geográfico o la información de número oculto.

En primer lugar es preciso analizar las características de los servicios prestados bajo los códigos 901/902. Estos códigos están atribuidos a servicios de pago compartido y servicios de pago por el abonado llamante sin retribución para el abonado llamado, respectivamente, y se utilizan para la prestación de servicios de acceso mediante numeración universal soportados en red inteligente. La red inteligente es una arquitectura de red que engloba funcionalidades adicionales a las exclusivas de conmutación y que permite al operador

³ ITU-T Q.731.3 Calling line identification presentation (CLIP)

⁴ Signalling System No. 7 - ISDN User Part (ISUP) especificado por la ITU-T dentro de las series de estándares Q.76x.

⁵ ITU-T Q.731.4 Calling line identification restriction (CLIR).

realizar encaminamientos de llamadas en función de eventos o parámetros adicionales al del número marcado, ya que este es básicamente el parámetro utilizado por la red de conmutación. Los encaminamientos podrían depender de la hora en la que se produce la llamada, el día de la semana, el origen geográfico de la llamada, la ocupación de las líneas destino, etc. En función de dichos parámetros, la red inteligente determinará el número geográfico o móvil destino al que se traduciría el número 901/902 para completar la llamada.

En el siguiente esquema se muestra el funcionamiento de esta tipología de servicios:

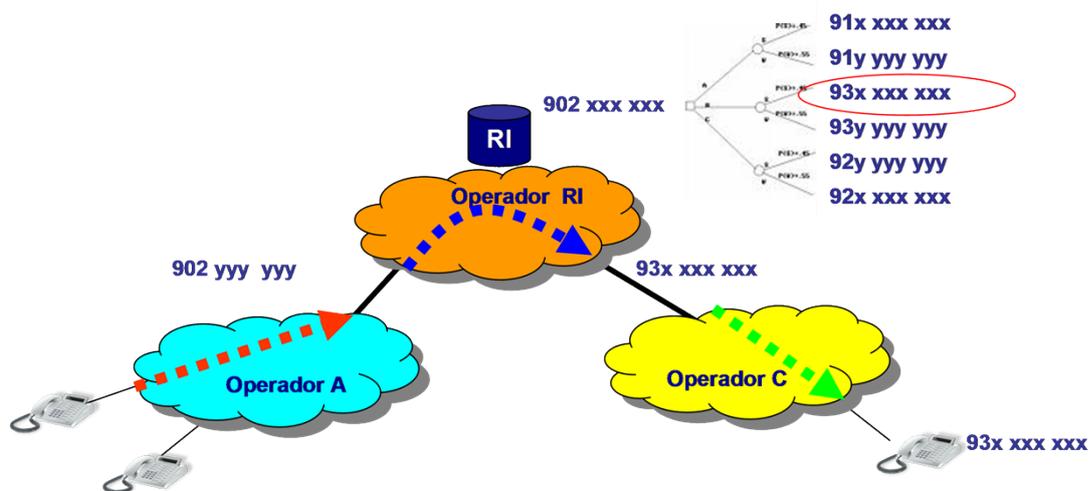


Figura 1

Por sus características, la numeración de servicios de tarifas especiales (red inteligente) se comporta como sumidero de llamadas, ya que únicamente se utiliza para recibir llamadas y encaminarlas hacia la numeración fija o móvil que corresponda, en función de las reglas de encaminamiento preestablecidas.

El escenario planteado por Telefónica cambiaría esta situación ya que, de ser aceptada la manipulación, aparecerían llamadas cuyo número origen sería un 901/902, con las implicaciones que ello conlleva.

Adicionalmente es preciso remarcar, tal como se muestra en la figura 1, la posibilidad de que el operador de red inteligente que tiene contratado el cliente sea distinto del operador de acceso directo. Este hecho, como veremos en el punto siguiente, tiene importantes implicaciones si se permite la manipulación del CLI, tales como en la interceptación legal de llamadas, y en el control de la numeración del operador asignatario.

III.3 IMPLICACIONES

La inclusión de un número 901/902 como número origen de una llamada, cuando ésta es generada por un acceso directo de usuario, conlleva una serie de implicaciones a los niveles regulatorio, de interconexión, de configuración de red y de interceptación legal de llamadas. Las más destacadas serían:



Impacto regulatorio. El artículo 71 del Reglamento SU⁶ define dentro de la sección de protección de los datos personales en los servicios avanzados de telefonía las condiciones para la prestación del servicio de visualización y restricción de la línea de origen y conectada. En dicho artículo se menciona repetidamente el concepto de “línea origen”. Tal como se ha indicado anteriormente, los servicios de red inteligente se basan en números “ficticios” que deben ser traducidos a números geográficos o móviles, por lo que no identifican ninguna línea origen. Las líneas origen están vinculadas a puntos de terminación de red identificados mediante numeración geográfica, vocal nómada, o numeración móvil.

- Impacto en la Oferta de Interconexión de Referencia (OIR). La aparición de llamadas cuyo número origen sea una numeración de red inteligente, la cual por su propia naturaleza no está vinculada a ningún punto geográfico, supone una indefinición a la hora de facturar en interconexión llamadas a los servicios que se interconectan bajo el modelo de interconexión de acceso. Los niveles bajo los que se rigen los servicios de interconexión de acceso de la OIR (local, metropolitano, tránsito simple y tránsito doble), están basados en las ubicaciones geográficas del origen de la llamada y del punto de interconexión en el que se entrega la misma. Si el origen fuera un número de red inteligente, al no disponer de la referencia geográfica, no sería factible la aplicación de ninguna de las tarifas actuales. Por tanto, la posibilidad de generar llamadas con una numeración origen de red inteligente implicaría la definición de nuevas tarifas de interconexión y la necesidad de adaptar los sistemas de mediación de los operadores para poder facturar correctamente esta nueva tipología de llamadas.
- Impacto en la configuración de las redes. La posibilidad de que una llamada sea generada por un número de red inteligente, hace necesaria la adaptación de los servicios cuyo encaminamiento tiene en cuenta el origen de la llamada, servicios como los mismos servicios de red inteligente. Por ejemplo, cuando el usuario de Telefónica que realizara una llamada con un CLI ficticio (901/902) a otro número de red inteligente que tuviera la funcionalidad de encaminamiento en función del origen de la llamada, la llamada no progresaría de no definirse una opción para la numeración 901/902 como numeración de origen y, aún en este caso, el encaminamiento quedaría totalmente desvirtuado.
- Impacto en el encaminamiento al 112. La situación descrita en el punto anterior tiene especial relevancia cuando el usuario realiza una llamada al 112. En este caso no se podría poner a disposición de las autoridades receptoras de las llamadas a servicios de emergencias la información relativa a cada llamada sobre la ubicación de su procedencia, tal como dicta el artículo 20 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración (en adelante, Reglamento MAN⁷), al tratarse de un número no geográfico. Asimismo, dificultaría el encaminamiento correcto a la posición de atención del servicio, ya que la misma no se podría realizar en base al número origen.

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.

⁷ 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.



- Impacto en la interceptación legal de las comunicaciones y en el control de la numeración asignada. Como se ha indicado anteriormente, la prestación del servicio de red inteligente 901/902 no conlleva necesariamente la prestación por el mismo operador del servicio de acceso directo sobre el que se sustenta. De hecho existen 38 operadores que tienen asignadas numeraciones de tarifas especiales sin que tengan numeración geográfica o móvil asignada. Esta circunstancia tiene especial relevancia tanto en el ámbito de la interceptación legal de las comunicaciones como en la capacidad de control de la numeración asignada. Las obligaciones de interceptación legal de las comunicaciones contempladas en el Capítulo II del Título V del Reglamento SU⁸, no podrían ser cumplidas para los números afectados en el escenario en el que el operador de acceso no se corresponde con el operador de red inteligente.
- De acuerdo con el artículo 86.1 del Reglamento SU, “los sujetos obligados deberán tener sus equipos configurados de forma que puedan facilitar el acceso de los agentes facultados a todas las comunicaciones transmitidas, generadas para su transmisión o recibidas por el sujeto de una interceptación legal y los datos de tráfico asociados a dicha comunicación”. El mismo artículo 86.1 indica que, “La correspondencia entre una comunicación y la información relativa a dicha interceptación se hará de tal manera que se pueda establecer entre ambos una correlación inequívoca, siempre que sea técnicamente posible.” La modificación del CLI, de acuerdo con lo planteado por Telefónica provocaría una falta de correspondencia entre el operador asignatario de la numeración y el operador que cursa la llamada, generando inseguridad en el procedimiento de interceptación legal de las comunicaciones. En concreto, no se podría identificar al operador que cursa las comunicaciones a interceptar, debido a que el operador de acceso no tiene por qué ser el operador asignatario de la numeración. Asimismo, el artículo 88.3 prevé que, “los sujetos obligados deberán facilitar, salvo que por las características del servicio no esté a su disposición, información de la situación geográfica del terminal o punto de terminación de red origen de la llamada”. De nuevo, el uso de la numeración planteado genera inseguridad sobre la información de origen de una llamada interceptada como ya se ha comentado en el punto anterior.
- Finalmente cabe referirse al report 133 del Electronic Communications Committee (ECC) de septiembre de 2009. En dicho informe titulado “*Increasing trust in calling line identification and originating identification*”, se marcan una serie de pautas en relación con la utilización del CLI. Entre las pautas destaca la mención que realiza en relación con la Recomendación (03)01 de la ECC de 25 de marzo de 2003⁹, donde se señala la necesidad de mantener la integridad del CLI extremo a extremo.
- Asimismo en el mencionado informe se cita la prohibición de usar como CLI números *premium*, dejando en manos de las autoridades nacionales de regulación la definición de los rangos que pueden ser utilizados como CLI. Dicha prohibición se

⁸ 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.

⁹ Recomendación (03)01 Titulada “*Implementation an use of CLI (Calling Line Identificación) within CEPT countries*”



ampara en la recomendación (07)02 de la ECC sobre “*Consumer protection against Abuse of high tariff services*”.

- En el escenario planteado por Telefónica, los números contemplados como CLI (901/902) no corresponden a los rangos de numeración definidos en el plan nacional de numeración telefónica (en adelante PNT), como rangos de tarificación adicional. No obstante dicha numeración, en particular los 902, es percibida por los usuarios como una numeración de tarifa alta, por el hecho de no estar incluida dentro de las tipologías de llamadas incluidas en la tarifa plana y porque la tarifa a aplicar generalmente es similar a la de una llamada interprovincial.
- La autorización de la manipulación del CLI en el escenario propuesto por Telefónica, además de las implicaciones ya analizadas, supondría que cuando el usuario devolviese la llamada, ésta se realizaría a través del número 901/902, en lugar de a través de un número geográfico. Este hecho supondría, en la gran mayoría¹⁰ de casos, un aumento en la tarifa que el usuario deberá abonar por realizar la comunicación, en relación con el coste que le supondría si la llamada se realizara a la numeración geográfica asociada. Por ello, aunque no se trate de una numeración premium, al usuario le supondría normalmente un coste mayor que el aplicable a un número geográfico. La única ventaja que recibiría el usuario por el hecho de devolver la llamada al número de red inteligente es que el encaminamiento de la misma se realizaría en función de las condiciones preestablecidas por el cliente que ha contratado el servicio de red inteligente y no exclusivamente por el número marcado, beneficiándose el usuario por tanto de las reglas de encaminamiento avanzadas.

IV CONCLUSIONES

A la vista del análisis realizado, no se considera admisible manipular la información original del código identificativo de la línea llamante (CLI) para sustituirla por códigos de servicios de tarificación especial (números de red inteligente) 901 ó 902, en las llamadas originadas desde un acceso directo del servicio telefónico fijo.

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.

El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Ignacio Redondo Andreu, con el Visto Bueno del Vicepresidente, Marcel Coderch Collell (P.S. art. 39 R.D. 1994/1996 de 6 septiembre, B.O.E. de 25 de septiembre de 1996).

¹⁰ La excepción sería si el usuario no tuviera tarifa plana y el número geográfico destino estuviera fuera de su provincia.