



**INFORME SOBRE EL PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE ATRIBUYEN RECURSOS PÚBLICOS DE NUMERACIÓN A LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL PRESTADOS A TRAVÉS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS Y SE ESTABLECEN CONDICIONES PARA SU USO**

9 de julio de 2015

## **INFORME SOBRE EL PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE ATRIBUYEN RECURSOS PÚBLICOS DE NUMERACIÓN A LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL PRESTADOS A TRAVÉS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS Y SE ESTABLECEN CONDICIONES PARA SU USO**

---

### **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

#### **Presidenta**

D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez

#### **Consejeros**

D. Eduardo García Matilla

D. Josep Maria Guinart Solà

D<sup>a</sup>. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

#### **Secretario de la Sala**

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 9 de julio de 2015, ha aprobado el presente informe sobre el proyecto de Orden por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas y se establecen condiciones a su uso.

## **1. OBJETO DEL INFORME Y HABILITACIÓN COMPETENCIAL**

### **1.1. Objeto del informe**

Con fecha 12 de junio de 2015 tuvo entrada en el Registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, Comisión) escrito del Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información solicitando informe en relación con el proyecto de Orden por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas y se establecen condiciones para su uso.

El presente Informe tiene por objeto analizar el citado proyecto de Orden y manifestar el parecer de esta Comisión sobre el mismo.

### **1.2. Habilitación competencial**

El artículo 5.2.a) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, Ley CNMC) establece que esta Comisión participará, mediante informe, en el

proceso de elaboración de normas que afecten a su ámbito de competencias en los sectores sometidos a su supervisión.

En este mismo sentido, el artículo 70.2.l) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, LGTel), establece que, entre otras funciones, esta Comisión será consultada por el Gobierno y el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en materia de comunicaciones electrónicas, particularmente en aquellas materias que puedan afectar al desarrollo libre y competitivo del mercado. Asimismo, se precisa que en el ejercicio de esta función, la Comisión participará, mediante informe, en el proceso de elaboración de normas que afecten a su ámbito de competencias en materia de comunicaciones electrónicas.

En consecuencia, en aplicación de los anteriores preceptos, la Comisión es el organismo competente para elaborar el presente informe relativo al Proyecto de Orden remitido por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

La Sala de Supervisión Regulatoria resulta competente para su aprobación en virtud de lo previsto en los artículos 5.3 y 6, (en relación con el artículo 21.2) de la Ley CNMC y en el artículo 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto.

## **2. ANTECEDENTES**

Los servicios de tarificación adicional se definen en el punto 1 del apartado cuarto de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones (en adelante, Orden PRE/361/2002). Posteriormente, la citada Orden se vio modificada por la Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio.

Asimismo, las diferentes modalidades de servicios de tarificación adicional de voz (prestados a través de llamadas telefónicas) se definen en diferentes resoluciones de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (en adelante, SETSI):

- Resolución de 16 de julio de 2002, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional (en adelante, resolución 80Y).
- Resolución de 3 de noviembre de 2003, por la que se atribuye un rango de numeración específico para la provisión de servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos (en adelante, resolución 907).
- Resolución de 4 de diciembre de 2008, por la que se atribuye el código telefónico 905 a la prestación de servicios de tarificación adicional (en adelante, resolución 905), modificada por Resolución de 28 de septiembre de 2009.

Posteriormente, se estableció un Código de Conducta para fijar las normas de conducta para velar por la protección de los derechos de los consumidores y usuarios de los servicios de tarificación adicional. Dicho código se publicó mediante la Resolución de 15 de septiembre de 2004, de la SETSI, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional, y su nueva redacción fue posteriormente publicada por Resolución de 8 de julio de 2009.

A los servicios de tarificación adicional también les es de aplicación la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas aprobada por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo (en adelante, Carta de derechos de los usuarios).

En el BOE de 16 de junio de 2015, se publicó el Real Decreto 462/2015, de 5 de junio, por el que se regulan instrumentos y procedimientos de coordinación entre diferentes Administraciones Públicas en materia de ayudas públicas dirigidas a favorecer el impulso de la sociedad de la información mediante el fomento de la oferta y disponibilidad de redes de banda ancha, cuya disposición final 3ª deroga el Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional de 23 de julio de 2004, así como el apartado 1 del artículo quinto de la Orden PRE/361/2002. El Gobierno ha derogado así el Código de Conducta a la vista de la sentencia<sup>1</sup> de 29 de enero de 2015 del Tribunal Supremo que declaró nulo de pleno derecho el Código de Conducta para servicios de mensajes de tarificación adicional.

Los servicios de tarificación adicional prestados a través de mensajes están regulados por la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia, modificada recientemente por la Orden IET/1196/2015, de 18 de junio<sup>2</sup>.

### **3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO DE ORDEN**

El proyecto de Orden viene a establecer las condiciones básicas exigibles para el acceso a los servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas. Para ello, recoge y unifica las diferentes modalidades de servicios descritas en las resoluciones 80Y, 905 y 907, cuya derogación se prevé en el proyecto de Orden.

Además, unifica la normativa aplicable a dichos servicios en relación con algunos aspectos de la Orden PRE/361/2002, modificada por la Orden PRE/2410/2004, como son los rangos de numeración de Servicios de

---

<sup>1</sup> Recurso de casación número 5592/2011.

<sup>2</sup> El proyecto de esta orden fue informado por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, en su sesión de 23 de septiembre de 2014.

Tarifificación Adicional no accesibles libremente (los de mayor coste para el usuario). Asimismo, incorpora medidas de protección a los usuarios de los servicios hasta ahora presentes en el Código de Conducta, como son la información a incorporar en la locución inicial y la duración máxima de 30 minutos de las llamadas.

El proyecto de Orden especifica que el rango 907 no podrá ser utilizado a partir de un año de la publicación en BOE de la Orden, por lo que desaparece la posibilidad de usar dicha numeración. Asimismo, modifica los servicios incluidos dentro de la numeración 803, Servicios exclusivos para adultos, donde además de los servicios de contactos y para adultos, se incluirán los de juego o azar que se venían prestando a través del rango 806, servicios de ocio y entretenimiento. Para la adaptación de dicho cambio, se marca un periodo de transición de dos meses.

Dentro de las modalidades de tarificación adicional 80Y, el proyecto de Orden añade la posibilidad de la tarificación por llamada en vez de por tiempo, servicio que ya se venía prestando con bloques asignados por esta Comisión específicamente para este fin.

Asimismo, de modo análogo a como ha sucedido con la modificación de la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia, a través de la Orden IET/1196/2015, de 18 de junio (BOE de 22 de junio de 2015), se incluye la obligación de que el usuario marque en su terminal el número de tarificación adicional, lo que prohíbe la marcación automática por medio de aplicaciones, programas o dispositivos.

Finalmente, el proyecto de Orden fija el precio máximo a tarificar para las llamadas a la numeración del rango 902, servicio de llamadas de pago por el abonado llamante sin retribución para el abonado llamado.

## **4. COMENTARIOS AL PROYECTO DE ORDEN**

### **4.1 Consideraciones generales**

Se acoge favorablemente la refundición de la normativa de las diferentes modalidades de servicios hasta ahora dispersa, así como los cambios propuestos por el proyecto de Orden y las medidas adoptadas tras la derogación del código de conducta para poder proteger así a los usuarios de los servicios de tarificación adicional.

El citado Código de Conducta incluía la necesidad del contrato-tipo que se debe suscribir para regular la relación jurídica entre el operador de red de tarificación adicional (en adelante, ORTA) y el prestador de los servicios de tarificación adicional (en adelante PSTA) para la prestación de los servicios de

tarificación adicional mediante voz (en adelante, TA). Dicha exigencia se contempla, en la actualidad, tanto en la Orden PRE/361/2002 como en la Carta de derechos del usuario. Cabría plantearse la posibilidad de incluir esta exigencia en este proyecto de orden ministerial. En el mismo sentido, debería adaptarse el contenido de la Orden PRE/361/2002, a las disposiciones del proyecto que se informa.

Por otra parte, el Código de Conducta incluía la prohibición de prestación del servicio de atención al cliente, los criterios específicos para la prestación de servicios de voz y disposiciones sobre la publicidad o anuncios, comunicación comercial, soporte o medios que se destine a promocionar números o servicios de tarificación adicional. Debería estudiarse la posibilidad de incluirlos en el proyecto de orden, aunque fuera a modo de buenas prácticas.

No obstante, cabe destacar que la solicitud de informe de la propuesta no ha venido acompañada de su correspondiente Memoria del Análisis del Impacto Normativo (MAIN). Esta Comisión recuerda que, en cumplimiento del artículo 24.1, apartados a) y b) de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, la elaboración de un reglamento debe ir acompañada de una memoria de impacto regulada en el Real Decreto 1083/2009, de 3 de julio. La elaboración de dicha memoria resulta esencial para procurar la mejora de la regulación y coadyuva a una mejor comprensión de la norma en tramitación, tanto para esta Comisión como para el resto de organismos y agentes involucrados.

## 4.2 Consideraciones específicas

### **Servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas (artículo 2)**

El artículo 2.1 define los servicios de tarificación adicional como aquellos servicios que se prestan sobre redes o servicios de comunicaciones electrónicas y que supongan un pago por los usuarios, de forma inmediata o diferida, de una retribución añadida al precio del servicio telefónico sobre el que se soporta, en concepto de remuneración por la prestación de algún servicio de información, entretenimiento u otros. Dentro de estos se encuentran los servicios de tarificación adicionales generales y los basados en la recepción de llamadas masivas.

La Orden PRE/361/2002 los define de forma algo distinta, como aquellos *“servicios que a través de la marcación de un determinado código conllevan una retribución específica en concepto de remuneración al abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros (...)”*.

Propuesta:

Por un motivo de técnica legislativa y coherencia, se sugiere que esta definición se modifique también en la Orden 361/2002, ya que dicha Orden continuará en vigor tras la aprobación del proyecto de Orden analizado.

**Disposiciones comunes a los servicios de tarificación adicional de facturación por tiempo (artículo 4)**

El artículo 4.d) establece que “la duración máxima de una llamada a un servicio de tarificación adicional de voz será de 30 minutos, siendo el operador de acceso el responsable de cortar de forma automática la comunicación al término de este periodo de tiempo”.

El apartado 2.2.5 del Código de conducta establecía que la responsabilidad de este corte de la comunicación recaía sobre el PSTA.

Tras la práctica adquirida en tráficos irregulares, esta Comisión ha observado que las llamadas no han excedido del tiempo máximo regulado cuando la responsabilidad del corte recaía en la figura del PSTA. Por ello, no se entienden los motivos de la modificación de la atribución de la responsabilidad. Además, la responsabilidad por el servicio es del PSTA, por lo que se estima favorable permitir a los operadores de acceso que corten la comunicación en dichos casos pero parece excesivo que se les atribuya la responsabilidad. De hecho, cabría atribuir la responsabilidad al ORTA en tanto que asignatario de la numeración.

Además, existía una previsión específica en el apartado 5.3.2.3 del Código de conducta derogado que establecía una duración máxima de 5 minutos cuando los servicios consistían en concursos o sorteos. Por consiguiente, se considera que debería mantenerse dicha restricción para estos supuestos.

Propuesta:

Se sugiere al Ministerio que se mantenga la responsabilidad del PSTA de cortar la comunicación cuando llegue a la duración máxima de 30 minutos y se permita asimismo al operador de acceso dicho corte. También debería mantenerse la restricción temporal específica para concursos y sorteos.

## Disposiciones comunes a los servicios de tarificación adicional de facturación por llamada (artículo 5)

A propuesta de Telefónica, la CMT asignó numeración de tarifas especiales 80Y para un nuevo esquema de tarificación<sup>3</sup>, como consecuencia de la necesidad existente en el mercado entre algunos prestadores de servicios de poder realizar la facturación de ciertos servicios de tarificación adicional por llamada realizada, y no por tiempo. Dicho esquema dividía el precio de la llamada en dos componentes, el servicio de soporte, facturable por tiempo y el servicio de valor añadido, facturable por llamada, tal y como se indica a continuación.

*“Las tarifas aplicables serían por tanto las siguientes:*

- Servicio soporte que sería facturado en segundos, según la tarifa ya existente para los servicios 80Y, concretamente, se desglosaría en los siguientes conceptos,*

<b>Precio establecimiento de llamada</b>	<b>Precio en horario reducido</b>	<b>Precio en horario normal</b>
0,090152 €	0,0435 €/min	0,1023 €/min

- Llamadas inferiores a 20 segundos: Sólo se factura el servicio soporte de telecomunicaciones en función del tiempo*
- Llamadas superiores a 20 segundos: Se factura tanto el servicio de valor añadido (0,8 €) como el servicio soporte.”*

El esquema descrito anteriormente estaría comprendido dentro del nivel tarifario tercero de la Resolución 80Y, siempre y cuando el tiempo máximo de prestación del servicio de tarificación adicional tras la locución sea inferior a los 60 segundos. Con esta consideración a esta Comisión le parecía procedente la asignación de la numeración solicitada para los servicios propuestos.

Al tratarse de la primera solicitud de numeración de servicios de tarificación adicional 80Y para ofertar los tipos de servicios descritos con facturación por llamada y no por tiempo, esta Comisión solicitó informe a la SETSI. Ésta concluyó que se estimaba factible la petición realizada por Telefónica. Por ello se asignaron a Telefónica los tres bloques solicitados para realizar dicho servicio y con el esquema tarifario propuesto.

Posteriormente, a un total de 12 operadores se les han asignado 35 bloques de numeración de tarificación adicional por llamada, siempre dentro del subrango 4,5 (nivel 3 de tarificación).

Se valora positivamente que el Proyecto de Orden generalice esa posibilidad de tarificación por llamada a los distintos niveles de los servicios 80Y. No

<sup>3</sup> Resolución, de 28 de junio de 2007, de la solicitud de Telefónica de España, S.A.U. de asignación de numeración para servicios de tarifas especiales 80Y con facturación de valor añadido por llamada (DT 2006/929).



obstante, cabe completar la propuesta con más detalles de este esquema de tarificación.

Propuesta:

Se recomienda que la SETSI incluya en la Orden una descripción más detallada del concepto de tarificación por llamada, especificando el sistema de tarificación que vienen utilizando los operadores en los rangos asignados. Así, para llamadas inferiores a 20 segundos sólo se tarifica el servicio soporte y para las llamadas superiores de 20 segundos se tarifica tanto el servicio soporte como el de valor añadido.

**Modalidades de servicios de tarificación adicional generales (artículo 7)**

Esta Comisión valora positivamente la inclusión de los servicios de juego o azar en el rango 803 como servicio exclusivo para adultos, especialmente a la vista de que la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en su artículo 6 prohíbe a los menores de edad toda actividad de esta naturaleza. De este modo, la reglamentación de servicios de tarificación adicional a través de llamadas se adapta a lo ya definido en la reglamentación dictada para servicios de tarificación adicional por mensajes de texto<sup>4</sup>, donde ya se especifican dichos servicios como exclusivos para adultos.

Esta Comisión propone que se prohíba a través de esta numeración la prestación de servicios de atención al cliente, que tienen unas garantías específicas en virtud de la normativa de defensa de los derechos de consumidores y usuarios (último párrafo del artículo 21.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre).

Por otro lado, y en relación a la definición del código 806 se propone que se precise la redacción del mismo cuando la prestación de un servicio atribuido al 806 vaya dirigido al público mayor de edad -803-. Para ello se propone la siguiente redacción: *“mediante el rango 806 se prestarán servicios que tienen por objeto el ocio y entretenimiento, incluyendo los contenidos esotéricos, astrológicos, de adivinación, cartomancia o predicción del futuro, salvo que por su contenido deba ser adscrito a los códigos de acceso telefónico 803”.*

En cambio, a la hora de describir el código 807, se recomendaría no hacer mención a la necesidad o no de colegiación o titulación en estos servicios. En general, cabe hacer mención a ellos como servicios profesionales,

---

<sup>4</sup> Resolución de 21 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se habilitan recursos públicos de numeración adicionales para la prestación de servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes cortos y mensajes multimedia.

empresariales, informativos o artísticos (que tienen claramente una cualificación muy distinta a los códigos 803 y 806).

Propuesta:

Se sugiere a la SETSI que, de acuerdo con Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se prohíba a través de la numeración de servicios de tarificación adicional la prestación de servicios de atención al cliente. De forma adicional, se sugiere al Ministerio que clarifique que cualquier servicio de entretenimiento u otros que por su contenido deba ser adscrito al código 803, se preste a través de dicha numeración, y que en la descripción del código 807, no se haga mención a la necesidad o no de colegiación o titulación.

**Plan de numeración de los servicios de tarificación adicional generales (artículo 8)**

En el artículo 8.1 se establecen los precios máximos para los rangos de numeración 80X desde redes fijas y móviles y se determina la continuidad de las bandas de precios actualmente en vigor<sup>5</sup>.

Ello supone que desde las redes móviles el precio de las llamadas puede ser 0,30€ (por minuto o llamada según la modalidad de facturación) superior al precio desde redes fijas. Esta Comisión considera que este diferencial de precios entre redes fijas y móviles resulta excesivo y esta diferencia debería ser mucho más reducida por diferentes motivos.

En primer lugar, si bien en un estadio inicial en el despliegue de la telefonía móvil tenía sentido permitir a los operadores móviles cobrar un elevado diferencial respecto a los fijos con el objetivo de fomentar el despliegue de las redes móviles, en el estadio actual de penetración muy elevada y cobertura casi total de la red móvil este diferencial perjudica a los consumidores significando además una fuente de desventaja competitiva frente a los operadores de red solo fija.

En segundo lugar, tampoco tiene lógica dados los actuales precios minoristas. En efecto, tal y como se puede observar a continuación, la diferencia de precios entre llamadas fijo-fijo y móvil-fijo ha ido descendiendo, pasando de 0,2396€ en el año 2000, a 0,0307€ en 2013<sup>6</sup>:

---

<sup>5</sup> Resolución, de 16 de julio de 2002, 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 de tarificación adicional.

<sup>6</sup> Ver Tablas 53 (Ingreso medio de telefonía fija por tipo de tráfico) y 94 (Ingreso medio de telefonía móvil por minuto aire y por tipo de tráfico) del Informe Sectorial 2014 y Tablas 29 (Ingreso medio de telefonía fija por tipo de tráfico) y 70 (Ingreso medio de telefonía móvil por minuto aire y por tipo de tráfico) del IV Informe Trimestral de 2014 de la CNMC.

	2000 (ct€/min.)	2013 (ct€/min.)	IV TRIM 2014 (ct€/min.)
Ingreso medio llamada origen red móvil	28,60	8,36	5,31
Ingreso medio llamada fijo-fijo	4,64	2,07	2,24
<b>Diferencia</b>	<b>23,96</b>	<b>6,29</b>	<b>3,07</b>

Vista la diferencia real entre el ingreso medio de ambos tipos de llamadas, y teniendo en cuenta la senda marcadamente decreciente, esta Comisión propone que el diferencial de precios entre las llamadas desde móviles y fijos tenga en cuenta el diferencial de ingreso medio realmente existente y por tanto no supere los 0,05 €.

Esta misma observación también aplica para los precios de las llamadas a 905 (artículo 11). Para estas llamadas, el proyecto propone un diferencial de 0,45 €/llamada. Aplicando el mismo razonamiento que para las llamadas a 80X, el diferencial máximo para este tipo de llamadas debería ser de 0,075 €/llamada.

Propuesta:

El diferencial de precios en las llamadas a los servicios de tarificación adicional desde redes fijas y desde redes móviles no debería superar los 0,05 €.

**Acceso a servicios de tarificación adicional mediante marcación de la numeración (artículo 14)**

Habida cuenta de que en el artículo 13 se mencionan los supuestos para que los operadores y la propia SETSI puedan determinar rangos de numeración cuyo acceso requerirá una solicitud expresa del usuario para ser utilizados (Orden PRE/361/2002), sería recomendable añadir en el artículo 14 la posibilidad contemplada en la citada orden de garantizar la desconexión de los abonados que lo soliciten de los servicios de tarificación adicional. Este es un derecho contemplado en el artículo 3.f) de la Carta de derechos del usuario.

Propuesta:

Se recomienda que la SETSI incluya en la Orden el derecho de los abonados a la desconexión de las llamadas a servicios de tarificación adicional, en la forma que determinen los correspondientes contratos de abono.

**Régimen sancionador (artículo 19)**

El artículo 19 establece que *“el incumplimiento por los diferentes operadores y prestadores a los que se refieren la presente orden de la obligaciones contenidas en la misma, y en particular el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de*

*los recursos públicos de numeración se sancionará de conformidad con lo establecido en el artículo 77.19 de la LGTel”.*

El Reglamento de Mercados<sup>7</sup> define en su anexo I el concepto de atribución como “*el acto administrativo, derivado de la planificación, por el que se destinan recursos públicos de numeración, direccionamiento o denominación para la explotación de uno o varios servicios*”.

Los artículos 38 y 59 del Reglamento de Mercados contemplan las condiciones generales de uso de los recursos asignados, y cuyo control recae sobre el asignatario de la numeración.

Los prestadores de tarificación adicional no son operadores de comunicaciones electrónicas y, por consiguiente, no son asignatarios de numeración, por lo que no pueden responder por el incumplimiento de los derechos de uso de los recursos de numeración. Tampoco podrá responsabilizarse a los operadores de acceso por el incumplimiento de las condiciones asociadas a los derechos de uso de la numeración.

Por ejemplo, el artículo 4.c) señala que los PSTA serán los responsables de aplicar los recursos técnicos y humanos necesarios para eliminar todo el tiempo de espera innecesario al usuario. A este respecto, esta Sala sugiere que se clarifique en mayor medida qué efectos se derivarían si un PSTA incumpliera el citado precepto.

Se entiende que el precepto atribuye a los PSTA, en el supuesto de concurrir responsabilidad –en virtud del artículo 74 de la LGTel-, el tipo de infracción comprendido en el artículo 77.19 de la LGTel, cuando se produzca un incumplimiento de las condiciones definidas en el proyecto de Orden y asociadas a la atribución de la numeración de TA.

No obstante, por su redacción, el artículo parece que se refiere a otras posibilidades, que también pueden plantearse con ocasión de los operadores de acceso, que tienen impuestas determinadas obligaciones pero tampoco son asignatarios de la numeración.

#### Propuesta:

Se sugiere aclarar si concurren otros tipos de infracción de la LGTel susceptibles de imputación en relación con las obligaciones y condiciones del proyecto de Orden –en particular, los tipos comprendidos en las letras 17, 33 y 34 del artículo 77 de la LGTel-.

---

<sup>7</sup> Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

## **Facturación de las llamadas a numeración atribuida a la prestación del servicio de llamadas de pago por el usuario llamante sin retribución para el usuario llamado (Disposición adicional segunda)**

Esta Comisión considera una iniciativa muy apropiada la propuesta del Ministerio de aplicar un límite máximo para las llamadas a los números 902.

En efecto, el rango 902 no está atribuido a los servicios de tarificación adicional, pero parece claro que 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 a números fijos de gran difusión y porque la tarifa a aplicar generalmente es similar a la de una llamada interprovincial.

No obstante, esta Comisión considera necesario vincular el precio máximo a un nivel que no deje lugar a dudas sobre la previsión incluida, de forma que no haya oportunidades para conformar precios excesivos. La actual propuesta de “llamada ordinaria” podría estar referenciada a la tarifa básica definida en el artículo 21.2 del texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios (tras su modificación por la Ley 3/2014, de 27 de marzo), como “*el coste ordinario de la llamada de que se trate*” –local o nacional, o en función de la red llamante-. De otro modo, podría interpretarse como de una tarifa cualquiera a definir y, de esta forma, los operadores podrían referirse a la tarifa con precios más elevada, o bien incluso crear de manera artificial una tarifa específica de uso marginal para poder aplicar los precios deseados.

De todos modos, para evitar esta posibilidad, una alternativa podría ser establecer como máximo el precio medio de una llamada fijo-fijo y móvil-fijo respectivamente, como la medida de transparencia que incluye BEREC en su informe sobre servicios de tarificación adicional de 2012<sup>8</sup>.

En cualquier caso, habría que tener cuenta una serie de cuestiones que afectan a este rango de numeración:

- la amplia difusión de tarifas planas en llamadas a números geográficos en las que no se suele incluir las llamadas al rango 902;
- la existencia de tráficos irregulares dirigidos a estas numeraciones, que han motivado la intervención repetida de esta Comisión;
- la existencia de pagos mayoristas de interconexión, previstos en la OIR de Telefónica, que dependen de las tarifas aplicadas al abonado llamante.

---

<sup>8</sup> Ver párrafo 49 del BEREC Report on Special Rate Services, BoR (12) 55: [http://berec.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/download/0/338-berec-report-on-special-rate-services\\_0.pdf](http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/338-berec-report-on-special-rate-services_0.pdf)

Por todo ello, la intervención en los precios de las llamadas al rango 902 debería estar destinada a que quedaran incluidas en las tarifas planas mencionadas, pero no puede ser una medida de implantación inmediata, debido al régimen de interconexión de las llamadas a los servicios especiales. Para establecer una obligación como esa podría ser necesario, además de un seguimiento previo de la aplicación de la presente Orden, consultar a los agentes del sector y la actuación coordinada de la SETSI y la CNMC. En definitiva, la CNMC considera apropiada la fijación de precios máximos para estas llamadas, sin perjuicio de que posteriormente se aborde también la inclusión de este tipo de numeración en las tarifas planas de telefonía fija.

También debe destacarse que la propuesta de Orden no afectaría al rango 901, de problemática similar al 902. Si bien el rango 901 fue concebido con el objetivo de que un usuario pudiera llamar a un número (de acceso único a todo el territorio nacional) a un precio asequible (en principio inferior a una llamada nacional, dado que el coste es compartido entre llamante y llamado), los precios de llamadas con origen en la red móvil han permanecido en todo momento muy elevados. Desaparecida la necesidad de que unos elevados precios sirvieran como instrumento al fomento del despliegue de red móvil, tal y como se ha explicado más arriba, cabe limitar su importe para proteger a los consumidores de unos precios excesivos.

En caso de mantenerse la propuesta y no regularse un precio máximo para el rango 901, podría darse la paradoja de que los precios de la llamada a un número de coste compartido como es el rango 901 llegaran a ser más altos que las llamadas al rango 902, definido para el pago por el usuario llamante.

Por todo ello, esta Comisión considera necesario determinar también un límite de precio para el rango 901. Al tratarse de un rango de numeración de coste compartido, se propone que el precio máximo sea la mitad del precio medio de una llamada desde acceso fijo o móvil, lo que puede identificarse con unos límites un 50% inferiores al rango 902.

Finalmente, en un orden de cosas de menor relevancia, el rango 902 no es un rango propiamente de servicios de tarificación adicional, se sugiere reflejar eso en el título de la Orden y en el objeto.

#### Propuesta:

Se recomienda que la SETSI incluya en la Orden, además del precio máximo, la obligación de incluir el coste de las llamadas a numeración 902 como si de llamadas a un número geográfico se tratara, de forma que el coste repercutido al abonado será el mismo que si llamara a un número geográfico.

Asimismo, si las tarifas planas siguen sin incluir las llamadas al rango 902, deberían iniciarse las actuaciones necesarias de consulta al sector y actuación coordinada de la CNMC y de la SETSI para que a medio plazo, si el abonado

dispone de una tarifa plana de minutos a numeración geográfica, las llamadas al rango 902 estén incluidas en dichos planes.

La Orden debería fijar también límites de precios para los números 901, por ejemplo un 50% inferiores a los límites de los 902.

### **Numeración para servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos (Disposición transitoria segunda)**

Esta Comisión no encuentra inconveniente en la supresión propuesta del rango 907. Existen 12 operadores que en total tienen asignados 70 bloques de 1.000 números 907 para la prestación de servicios de tarificación adicional para datos. Consultando los datos remitidos por los operadores al Control Anual de la Numeración para el año 2014, los operadores reportan solamente 626 números en uso del rango 907. A continuación se desglosan los operadores con numeración asignada:

<b>Operador</b>	<b>Bloques asignados</b>	<b>Números en uso</b>
ADVANCED VOICE, S.L. <sup>9</sup>	2	-
BT ESPAÑA COMPAÑÍA DE SERVICIOS GLOBALES DE TELECOMUNICACIONES, S.A. UNIPERSONAL	4	1
COLT TECHNOLOGY SERVICES, S.A. UNIPERSONAL	12	442
IBERBANDA, S.A. UNIPERSONAL	4	0
JAZZ TELECOM, S.A. UNIPERSONAL	3	0
JET MULTIMEDIA ESPAÑA, S.A. <sup>10</sup>	5	0
ORANGE CATALUNYA XARXES DE TELECOMUNICACIONS, S.A.	4	-
ORANGE ESPAGNE, S.A. UNIPERSONAL	10	10
TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL	10	0
VODAFONE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL	4	100
VODAFONE ONO, S.A. UNIPERSONAL	16	73
XTRA TELECOM, S.A. UNIPERSONAL	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>626</b>

Asimismo, existe otro rango, el atribuido a numeración personal, que presenta actualmente también una baja utilización y para el que la SETSI podría plantear la misma medida que para los 907. En la siguiente tabla se encuentra la información al respecto:

<sup>9</sup> Numeración asignada con fecha 17/09/2014

<sup>10</sup> Asignaciones de numeración en proceso de cancelación

Servicio	Rango	Operadores con numeración	Bloques asignados	Numeración en uso
Numeración personal	70Y	19	235	625
Acceso a Internet	908A A=2,3 o 4.	17	25	284
	909A A=2,3 o 4.	17	24	571

Ciertamente los números 908 y 909 no son asignables a usuarios, lo que podría justificar la limitada cantidad de numeración en uso, pero se ha comprobado la disminución del volumen de minutos anual, varios órdenes de magnitud inferior al que alcanzó años atrás.

Por otro lado, esta disposición contempla un mecanismo a través del cual la autoridad competente que otorgó los derechos de uso de la numeración 907 deberá llevar a cabo su revocación.

#### Propuesta:

Se recomienda que la SETSI incluya en la Orden, además de la eliminación del rango 907, la eliminación de otros rangos de numeración que actualmente están en desuso y que tienen una cantidad de numeración en uso similar a la de los 907. Esos rangos serían los correspondientes a la numeración personal (70Y) y a acceso a Internet (908 y 909). El uso de estas numeraciones debería migrar a otro tipo de numeración.

#### **Disposición derogatoria**

La disposición derogatoria prevé únicamente la supresión de las Resoluciones 80Y, 907 Y 905.

#### Propuesta:

Aunque la citada disposición contiene la habitual previsión de derogación de las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en la Orden, la CNMC sugiere que se deroguen también la Resolución de 28 de septiembre de 2009, dictada por la SETSI, por la que se establece la duración de la locución informativa de los servicios de tarificación adicional prestados a través del código 905. Asimismo, se sugiere introducir en esta Orden, las disposiciones de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, no introducidas en este proyecto, y proceder a su derogación.

## **5. CONCLUSIONES**

Conforme a lo expuesto, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC emite las siguientes propuestas y comentarios:



1. Se valora positivamente la unificación de la normativa aplicable a la numeración de tarificación adicional, así como la incorporación de medidas para la protección de los usuarios de dichos servicios tras la derogación del Código de conducta.
2. Se propone que la Orden incorpore los siguientes elementos:
  - Unificar la definición de los servicios de tarificación adicional.
  - Inclusión de una descripción más completa sobre la tarificación adicional basada en llamada.
  - Inclusión del derecho de desconexión de los abonados de los servicios de tarificación adicional.
  - Precisiones del régimen sancionador.
  - Inclusión del tratamiento del coste de las llamadas 902 como si de a un número geográfico se tratara, y de una disposición análoga para el rango 901.
  - Inclusión de nuevas disposiciones transitorias para la supresión de los rangos de numeración personal y de acceso a Internet.
  - Completar la disposición derogatoria.

