



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

DÑA. ALEJANDRA DE ITURRIAGA GANDINI, por vacante del Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (art. 7.2 de la O.M. de 9 de abril de 1997, B.O.E. de 11 de abril de 1997), 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 nº 20/05 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 2 de junio de 2005, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba la:

#### **RESOLUCIÓN SOBRE LA SOLICITUD DE VODAFONE ESPAÑA S.A. SOBRE LA ASIGNACIÓN DE DOS NÚMEROS CORTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A CLIENTES**

DT 2005/475

#### **I. Antecedentes de hecho**

**Primero.** Con fecha 22 de marzo de 2005, se recibe en esta Comisión escrito de Vodafone España, S.A. (en adelante, Vodafone) solicitando la asignación de dos nuevos números cortos para la prestación del servicio de atención al cliente.

**Segundo.** Vodafone está inscrito en el Registro de Operadores para la prestación del servicio telefónico móvil y del servicio telefónico fijo disponible al público.

**Tercero.** Con fecha 8 de abril de 2005, los Servicios de la Comisión emitieron Informe sobre el objeto de este expediente. En el citado Informe se propone la no asignación a Vodafone de los dos números cortos solicitados.

**Cuarto.** De acuerdo con las previsiones del artículo 84 de la Ley 30/92<sup>1</sup> (en adelante, LJPAC), mediante escrito de esta Comisión con salida registrada el día 11 de abril de 2005 y acuse de recibo con fecha 13 de abril del mismo año, se comunicó al interesado la apertura del trámite de audiencia en el procedimiento de referencia, con el objeto de recibir aquellas alegaciones y documentación que estimase convenientes a la vista del expediente.

**Quinto.** Con fecha 28 de abril, se recibió escrito de contestación al trámite de Audiencia en el que Vodafone expone que no comparte las conclusiones vertidas por los Servicios en su informe. Vodafone no está de acuerdo con el criterio actual de asignación de numeración corta ya que considera que ello dificulta la prestación de los servicios de atención e información de sus clientes, ya que para ellos, es importante obtener estos servicios de forma exclusiva, lo cual resulta complicado con sólo cinco números cortos asignados por la Comisión para estos fines.

---

<sup>1</sup> Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común



## II. Fundamentos de derecho

### II.1 Competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

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, LGTel) 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. La Comisión velará por la correcta utilización de los recursos públicos de numeración asignados [...]”*

### II.2 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 del Mercado de las Telecomunicaciones en virtud del Acuerdo del Consejo de 3 de febrero de 2005 (B.O.E. núm. 54 de 04 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 del Mercado de las Telecomunicaciones, por lo que de conformidad con lo previsto en el artículo 14 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), el Consejo avoca para sí su resolución.

### II.3 Habilitación para solicitar recursos públicos de 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.

El Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, establece en el artículo 48 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, aprobado igualmente por el Real Decreto 2296/2004, dedica su apartado 10 a los números cortos.

Vodafone, como persona autorizada para ejercer la actividad consistente en la prestación del servicio telefónico fijo y móvil disponible al público, está habilitada para solicitar la asignación de números cortos.



## II.4 Sobre la asignación de la numeración corta

El artículo 51.2 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración establece que para las asignaciones de recursos públicos de numeración, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones 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 el seno de este expediente, se plantea por parte de esta Comisión la conveniencia de revisar los criterios que se han venido empleando en el pasado para la asignación de dichos números, al objeto de valorar qué aspectos podrían modificarse con el fin de adecuarse a la situación actual, permitiendo que los operadores dispongan de la numeración necesaria para sus planes de negocio, a la vez que se fomenta la eficiencia en el uso de la numeración corta.

Los números cortos se abrieron en el seno del expediente 147/98, cuya resolución de 10 de septiembre de 1998, asignó a Lince Telecomunicaciones, S.A. (en la actualidad, Uni2) distintos números cortos para la prestación de ciertos servicios. En su fundamento noveno esta Comisión estimó adecuado proceder a la apertura del rango 14XY, con un total de 100 números. Los criterios establecidos en aquella resolución fueron los siguientes:

- los números cortos dentro de un mismo rango se agrupan en bloques de cinco números consecutivos
- cada operador tiene derecho a un máximo de cinco números cortos
- dentro de un mismo bloque de cinco números cortos consecutivos no es posible realizar asignación a dos operadores distintos.

Con posterioridad a dicha resolución se han abierto los rangos 15XY, 16XY y 17XY, quedando los rangos 18XY y 19XY también disponibles. El actual grado de ocupación de los bloques de números cortos es el siguiente:

Rango	Grupos de 5 totalmente libres	Grupos de 5 incompletos	Grupos de 5 completados	Total Números libres	Números libres en bloques ocupados
14XY	3	11	6	37	22
15XY	2	13	5	49	39
16XY	6	10	4	66	36
17XY	6	10	4	64	34
18XY	20			100	
19XY	20			100	
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>44</b>	<b>19</b>	<b>416</b>	<b>131</b>



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

<b>Números asignados:</b> 184 sobre un total de 600	<b>Porcentaje de asignación <u>real</u> (mayo 2005):</b> 31%
<b>Números ocupados teóricos:</b> 315 sobre un total de 600	<b>Porcentaje de ocupación teórico (mayo 2005):</b> 53%

Si se continúa con el criterio de grupos de cinco podría hacerse frente a la solicitud de 57 nuevos operadores (40 mediante los dos rangos libres y 17 con los grupos de 5 libres). Pero si se eliminan las reservas tácitas de cinco números consecutivos (dicha consideración no fue incluida como tal en ningún “resuelve”), se obtendría una sustancial mejora en la eficiencia de uso.

El criterio que impediría asignar números cortos pertenecientes a un mismo bloque a dos operadores distintos ha venido constituyendo una “reserva tácita” de numeración. Este criterio se estableció inicialmente para evitar una fragmentación excesiva del rango de números cortos y también en previsión de que los operadores pudiesen solicitar muchos más números cortos de los que hasta ahora se han solicitado. La evolución de las asignaciones de números cortos desde 1998 ha demostrado que este criterio ha quedado obsoleto y puede ser mejorado. En efecto, su aplicación supone actualmente una ineficiencia en la gestión de la numeración, puesto que existe una cantidad importante de números que, en principio, teóricamente sólo podrían ser asignados al operador “titular” del bloque (independientemente de que el operador lo necesite o no). Hay que tener en cuenta, además, que **la normativa vigente en materia de numeración no contempla la existencia de ningún tipo de reserva de este tipo.**

No existe en el plan nacional de numeración telefónica ni en el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, ningún criterio de asignación específico sobre los números cortos de los que se está hablando, por lo que según la disposición transitoria segunda del citado Real Decreto, los procedimientos de gestión y control de recursos públicos de numeración, direccionamiento y denominación que se vengán aplicando por esta Comisión y que no estén explícitamente regulados en este reglamento serán válidos hasta que se adopten los nuevos procedimientos derivados de su aplicación.

Como se ha señalado previamente, en el artículo 51 del citado Reglamento se establece que las asignaciones de recursos públicos de numeración se realizarán conforme a los principios de proporcionalidad, transparencia, no discriminación y objetividad, y según lo dispuesto en el plan nacional de numeración telefónica y sus disposiciones de desarrollo.

Tras analizar el actual grado de ocupación, y comprobar que existen ciertos aspectos que podrían ser mejorados se considera que se deberían establecer unos nuevos criterios más flexibles y eficientes en la asignación de números cortos, eliminando el criterio de los bloques junto con el límite máximo de cinco números cortos por operador. La situación actual, con una menor incertidumbre sobre el número de futuros operadores y sus necesidades de recursos de numeración, junto con un proceso más eficiente de asignación de la numeración, podría incluso permitir que un operador solicitase más (de cinco) números cortos si ello fuese necesario para la prestación efectiva de sus servicios. Por otra parte, dado el mayor número de servicios que se



permite prestar mediante el uso de esta numeración (pe. tarjetas y datáfono), junto con la posible opción de los operadores de segmentar su base de clientes a fin de prestar servicios de atención a clientes más específicos, hace que cinco números cortos puedan resultar escasos para algunos operadores mientras que probablemente no sean necesarios para otros.

Se considera que siempre y cuando un operador justifique adecuadamente sus necesidades, y sobre la base de la ocupación real existente, debería asignársele la numeración solicitada (independientemente de los números que previamente le hayan sido asignados). Junto a esto, la eliminación del criterio de los grupos de cinco números permitiría además a los operadores, solicitar números no-consecutivos liberando totalmente para posibles asignaciones los que no se encuentran asignados en los grupos de cinco incompletos.

La aplicación de estos nuevos criterios no eximirá del cumplimiento de las condiciones generales de utilización de los recursos de numeración que se determinan en el artículo 59 del Real Decreto 2296/2004, donde entre otros criterios, se establece que los recursos públicos de numeración deberán utilizarse por los titulares de las asignaciones de forma eficiente y con respeto a la normativa aplicable y, en todo caso, antes de que transcurran 12 meses desde su asignación.

## II.5 Análisis de la solicitud de Vodafone

Vodafone, como persona autorizada para prestar el servicio telefónico disponible al público, está habilitada para solicitar la asignación de números cortos. Vodafone solicita la asignación de **dos** números cortos para el servicio de Información y Atención al Cliente. En la actualidad Vodafone tiene asignados **cinco** números cortos, que en su momento se asignaron para la prestación de los siguientes servicios:

- 1440 Asistencia técnica
- 1441 Atención comercial
- 1442 Servicio de información y atención a clientes
- 1443 Servicio de información a empresas
- 1444 Informaciones diversas

Vodafone solicita numeración adicional con el fin de prestar un servicio de información y atención a “clientes de PYMES” y otro a los “Autónomos”, con el objetivo de llevar a cabo acciones comerciales y mejorar la atención al cliente a través de una segmentación más específica utilizando números cortos concretos para cada tipo de clientes. En concreto, Vodafone pide la asignación de los números:

- 1410 Información y atención a clientes (Pymes)
- 1500 Información y atención a clientes (Autónomos)

Aunque los números cortos son un recurso escaso, por lo que las decisiones de asignación deben evitar un agotamiento prematuro, se debe salvaguardar el derecho de los operadores a solicitar la numeración necesaria para permitir la efectiva prestación de sus servicios. Bajo los criterios propuestos en el apartado anterior, visto el actual nivel de ocupación de los rangos atribuidos a números cortos, y teniendo en cuenta las justificaciones aportadas por Vodafone, se considera finalmente razonable



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

la asignación de los números cortos solicitados para facilitar su política comercial de clientes.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

### RESUELVE

**Primero.** Asignar a Vodafone España, S.A. los números cortos “1410” y “1500” identificados por los dígitos NXYA del plan nacional de numeración telefónica para su utilización por los siguientes servicios:

- 1410    servicio de información y atención a clientes
- 1500    servicio de información y atención a clientes

**Segundo.** Vodafone España, S.A. deberá comunicar a las personas autorizadas para prestar el servicio telefónico disponible al público, fijo o móvil, la fecha a partir de la cual éstas deben disponer sus redes para permitir el encaminamiento de las llamadas hacia la numeración asignada. Esta comunicación se realizará en todo caso con una antelación mínima de dos meses a dicha fecha de apertura efectiva a la interconexión de la numeración asignada.

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-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

LA DIRECTORA DE LA  
ASESORÍA JURÍDICA

Reinaldo Rodríguez Illera

Alejandra de Iturriaga Gandini  
P.V. art. 7.2 O.M. de 9 de abril de 1997  
(B.O.E. de 11 de abril de 1997)