



JAIME ALMENAR BELENGUER, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA:

Que en la Sesión nº 28/06 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 27 de julio de 2006, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE PONE FIN AL PERIODO DE INFORMACIÓN PREVIA A UN PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LA PROCEDENCIA DE LA APERTURA EN INTERCONEXIÓN DE UN NÚMERO CORTO NO GRATUITO PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A CLIENTES

(DT 2006/444)

I. ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. Con fecha de 20 de enero de 2006 la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante CMT) resolvió asignar a Mediafusión España, S.A. el número corto 1555 para la prestación de un servicio de información y atención de clientes.

Segundo. Con fecha de 3 de abril de 2006 ha tenido entrada en el Registro de la CMT un escrito de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Tesau), en el cual expone lo siguiente:

- Que Tesau ha recibido notificación de France Telecom España, S.A.U. (en adelante FTE) mediante correo electrónico solicitando la apertura en interconexión del número corto 1555, asignado a Mediafusión España, S.A. (en adelante Mediafusión), ya que esta última entidad se encuentra conectada a la red de FTE. Dicho número no va a ser gratuito indicándose las tarifas a aplicar a los usuarios llamantes:

Establecimiento: 0,0902 €

Tarifa normal, importe/minuto: 0,1530 €

Tarifa reducida, importe/minuto: 0,1250 €

- Que tradicionalmente los números cortos de los rangos 14YA, 15YA, 16YA, 17YA, 18YA y 19YA destinados a la prestación de servicios de información y atención a clientes, asistencia técnica y servicio de tarjetas han sido gratuitos para el usuario llamante, siendo el único servicio soportado por estas numeraciones que no tiene la consideración de gratuito para el llamante el de acceso a datáfono.



- Que, según Tesau, teniendo en cuenta que el número 1555 ha sido asignado para la prestación del servicio de información y atención clientes debe ser incluida como gratuita con el resto de las dedicadas al mismo tipo de servicio.
- Que, según Tesau, la petición de FTE supondría la existencia de una numeración singular no gratuita dedicada a un servicio de información y atención a clientes en el que la totalidad de numeraciones asignadas hasta ahora son gratuitas. Adicionalmente, la apertura del número corto 1555 en los términos solicitados por FTE podría distorsionar la transparencia de tarifas establecida, atentando contra el principio general de que la numeración debe facilitar al usuario llamante una orientación sobre el precio de la llamada que efectúa.

En base a lo expuesto, Tesau solicita a esta Comisión que se pronuncie sobre:

- La improcedencia de la petición de FTE de habilitar la numeración 1555 para un servicio de información y atención al cliente no gratuito para el usuario llamante.

Tercero. Con fecha 3 de abril de 2006 la CMT abre un periodo de información previa, con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la oportunidad de iniciar el correspondiente procedimiento. Dicha apertura se notifica a Tesau, FTE y Mediafusión, al tiempo que se invita a alegar y aportar la documentación que a su derecho convenga respecto a:

- Conveniencia y necesidad de la existencia de numeraciones cortas no gratuitas para la prestación de servicios de información y atención a clientes, asistencia técnica y servicio de tarjetas.
- Descripción de las tarifas aplicables a los usuarios al inicio de la prestación del servicio.
- Repercusiones en las redes de los operadores asociadas a la introducción de un plan de tarifas para las numeraciones cortas hasta ahora gratuitas.

Cuarto. Los días 30 de mayo de 2006, 2 de junio de 2006 y 6 de junio de 2006 se reciben en esta Comisión escritos de alegaciones de Tesau, FTE y Mediafusión, respectivamente.

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

II.1 Habilitación competencial

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), en su artículo 48.2, establece que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones.

Dichas competencias generales se concretan en el mencionado artículo 48 al disponer, en el apartado 3.e), que para el cumplimiento de este objeto la Comisión ejercerá, entre otras, la función de adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de oferta del servicio, el acceso a las redes de comunicaciones electrónicas por los operadores, la interconexión de las redes y la explotación de red



en condiciones de red abierta, y la política de precios y comercialización por los prestadores de los servicios.

En este sentido, el artículo 11.4 del mismo texto legal indica que esta Comisión podrá intervenir en las relaciones entre operadores, a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado, con objeto de fomentar y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3. Así, el mencionado artículo 3 recoge, en su letra a), como uno de los objetivos el *“fomentar la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y, en particular, en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y en el suministro de los recursos asociados a ellos.”*

II.2 Consideraciones previas

En el escrito de Tesau se pone de manifiesto un caso no planteado hasta ahora en el que para la prestación de un servicio de información y atención a clientes destinado a ser utilizado como soporte o complemento de la prestación de un servicio telefónico disponible al público (STDP) a través de los números cortos correspondientes a los rangos 14YA, 15YA, 16YA y 17YA se tarifique al llamante.

Como bien hace constar en su escrito Tesau, la totalidad de numeraciones cortas asignadas para este tipo de servicios (información y atención a clientes, asistencia técnica y servicio de tarjetas) son gratuitas hasta la fecha. En el caso de un servicio de información y atención a clientes, éste tiene por objeto atender e informar tanto a actuales como futuros clientes sobre el servicio telefónico disponible al público que presta dicho operador, cualquier otro uso distinto de éste no estaría autorizado. Ello no obstante, no existe en la regulación actual ninguna referencia explícita a la gratuidad o no de este tipo de numeraciones, salvo, tal y como recoge Tesau en su escrito inicial, el apartado primero del artículo 104 del 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 (en adelante, Reglamento SU) establece que los operadores deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente de carácter gratuito que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes.

Por otra parte, en el apartado segundo del artículo 109 del Reglamento SU se establece que los operadores facilitarán la información sobre el contenido mínimo de los contratos en su página de Internet y en el teléfono de atención al público, cuyas llamadas tendrán el coste máximo del precio ordinario del servicio de telecomunicaciones sin recargo. Asimismo, en el apartado 3 de dicho artículo se establece la información sobre el STDP que prestan dichos operadores (descripción de servicios ofrecidos, tarifas generales, servicios de mantenimiento, etc.) se facilitará a través de los mismos medios del apartado segundo (web y telefónico).

Por lo tanto, si bien no puede afirmarse que quede claramente establecido que los operadores del STDP deban disponer de un teléfono de información y atención al cliente de carácter completamente gratuito, sí que se desprende del marco legislativo actual que el coste de las llamadas efectuadas a dicho teléfono no podrá exceder el



precio del servicio soporte de telecomunicaciones, es decir, el de una llamada a número geográfico equivalente.

Esta Comisión resolvió asignar a Mediafusión el número corto 1555 para la prestación de un servicio de información y atención a clientes, por lo que dicho número no puede ser utilizado para la prestación de ningún tipo de servicio distinto del de información o atención a clientes del STDP que presta como podrían ser, entre otros, los de tarificación adicional¹ regulados que se presten con numeraciones específicamente atribuidas (NXY) a tal efecto en el Plan nacional de numeración telefónica como son las siguientes:

- 118: Servicio de información sobre de números de abonado
- 803: Servicios de tarificación adicional exclusivo para adultos
- 806: Servicios de tarificación adicional para ocio y entretenimiento
- 807: Servicios de tarificación adicional para profesionales
- 907: Servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos

II.3 Sobre la conveniencia y necesidad de la existencia de numeraciones cortas no gratuitas para la prestación de servicios de información y atención a clientes, asistencia técnica y servicio de tarjetas

Como bien recoge Mediafusión en sus alegaciones dicha entidad ya manifestó en la solicitud de asignación que destinaría el número corto asignado *“al servicio auxiliar del servicio telefónico disponible al público; atención de llamadas de los clientes; dudas sobre los servicios; información sobre ofertas comerciales; servicio de incidencias; e información de los números de teléfono de las compañías o personas asociadas a servicios ofrecidos por Mediafusión como operador del servicio telefónico disponible al público”* y las tarifas a repercutir a los usuarios.

Por el hecho de tarificar por este servicio a través de una numeración corta -hasta ahora gratuita- se estaría introduciendo un punto singular en dichos rangos de numeración (tal y como recogen tanto Tesau como FTE en sus respectivas alegaciones), ya que tradicionalmente todas las numeraciones cortas destinadas al servicio de información y atención a clientes son gratuitas, perdiéndose la transparencia tarifaria establecida actualmente en esos rangos. Asimismo, esta Comisión considera bastante peculiar que se tarifique por un servicio de información y atención a clientes tanto a los ya abonados como a los potenciales clientes, cuando normalmente el resto de operadores utilizan este tipo de numeración como punto de contacto gratuito para gestionar las relaciones con sus clientes.

Por otra parte, Mediafusión justifica la conveniencia y necesidad de la existencia de numeraciones cortas no gratuitas debido a la prestación de un servicio de calidad a los clientes que precisan una información determinada sobre los servicios ofrecidos por Mediafusión. Si bien es cierto que Mediafusión está en su derecho de considerar que el servicio que prestaría requiere de tarificación a los usuarios, no obstante, dicho servicio pasaría a ser considerado en ese caso como de ‘tarificación adicional’, ya que percibiría una retribución específica por la prestación de servicios de información o de comunicación, excediendo las tarifas propuestas por Mediafusión el precio ordinario

¹ Los servicios de tarificación adicional son aquellos servicios que, a través de la marcación de un determinado código, conllevan una retribución específica al abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros.



del servicio de telecomunicaciones (precio habitual de una llamada a número geográfico equivalente).

Asimismo, ante la falta de atribución de rangos de numeración corta específicos para la prestación de servicios de tarificación adicional, donde tendría que encuadrarse el servicio propuesto por Mediafusión, éste debería prestarse a través de alguna de las numeraciones de tarificación adicional atribuidas al efecto con objeto de garantizar la transparencia tarifaria y salvaguardar la protección a los usuarios, no pudiéndose utilizar las numeraciones cortas de los rangos 14YA, 15YA, 16YA y 17YA para la prestación de servicios de tarificación adicional, ya que existe tanto regulación como rangos específicos para estos fines y que los usuarios conocen. Más aún, tal y como recogen en sus alegaciones tanto Tesau como FTE, la existencia de numeraciones cortas no gratuitas requeriría la atribución específica de nuevos rangos de numeración, estableciéndose una estructura de tarifas para garantizar la transparencia tarifaria desde el punto de vista de los usuarios.

II.4 Sobre la descripción de tarifas aplicables y repercusiones en red

Si bien ninguno de los tres interesados, salvo Mediafusión que presenta las mismas tarifas ya comunicadas a esta Comisión, se pronuncia sobre las tarifas a repercutir a los usuarios por estos servicios, cabe destacar la matización de FTE sobre la necesidad de un plan de precios que delimite las tarifas aplicables de forma que no se generen múltiples tarifas distintas como sucede en la actualidad con los servicios de información de números de abonado 118AB, ya que obliga al resto de operadores tanto a tener una gran cantidad de tarifas diferentes como a realizar un gran número de modificaciones de los precios mensualmente.

Este aspecto debería ser tenido en cuenta en la atribución de un rango específico de numeraciones cortas para la prestación de servicios de tarificación adicional, pero esto sobrepasaría las competencias de esta Comisión en el actual marco.

II.4 Conclusión

Analizadas las alegaciones recibidas, se considera razonable la petición de Telefónica sobre la improcedencia de la apertura en interconexión del número corto 1555 según las tarifas propuestas por Mediafusión, por lo que únicamente procedería su apertura como numeración corta asignada para su uso como servicio de información y atención a clientes.

Por otro lado, no se considera razonable la apertura de procedimiento administrativo alguno.

Respecto a la problemática sobre la conveniencia o necesidad de la existencia de numeraciones cortas no gratuitas para la prestación de servicios de tarificación adicional, deberá ser analizada dicha cuestión aunque quedaría al margen de las competencias otorgadas a esta Comisión en el ámbito del marco legislativo actual.



Conforme a los anteriores hechos y Fundamentos de Derecho, esta Comisión

ACUERDA

Adoptar la siguiente resolución:

Única.- Archivar el presente trámite de información previa (DT 2006/444) sin iniciar procedimiento administrativo al respecto por no darse ninguna condición que lo justifique, considerando oportuno la apertura en interconexión del número corto 1555 como se viene haciendo habitualmente en el caso de numeraciones cortas asignadas para la prestación de servicios de información y atención a clientes.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o directamente, recurso Contencioso-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.

EL SECRETARIO

Vº Bº EL PRESIDENTE

Jaime Almenar Belenguer

Reinaldo Rodríguez Illera