
**ACUERDO POR EL QUE SE DA CONTESTACIÓN A LA CONSULTA
FORMULADA POR EL AYUNTAMIENTO DE MADRID EN RELACIÓN CON EL
NÚMERO CORTO 010****CNS/DTSA/897/17/AYUNTAMIENTO DE MADRID PRECIOS NÚMERO 010****SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA****Presidenta**D^a. María Fernández Pérez**Consejeros**

D. Benigno Valdés Díaz

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Xabier Ormaetxea Garai

Secretario de la Sala

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 14 de junio de 2018

Vista la consulta formulada por el Ayuntamiento de Madrid sobre la numeración corta 010, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:**I. OBJETO DE LA CONSULTA**

Con fecha 15 de diciembre de 2017, tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) un escrito remitido por la Delegación del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid (Ayuntamiento de Madrid) en el que plantea una consulta sobre diversos extremos relacionados con la numeración corta 010. En concreto, el Ayuntamiento de Madrid remitió las siguientes cuestiones:

“- Qué análisis hace la CNMC de la aplicación de la Resolución que regula el 010 y su efecto en la factura que pagan los ciudadanos/as? ¿Se están repercutiendo de forma correcta las tarifas que contempla?

- ¿Las llamadas al 010 deben suponer un coste al ciudadano/a cuando este tenga contratado con su proveedor de servicios de telecomunicaciones una tarifa plana que incluya las llamadas a fijos nacionales? En cualquier caso ¿se debe repercutir algún coste al ciudadano/a cuando llame directamente al 915298210, número de cabecera del 010?

- Dada la evolución del mercado y de las ofertas que se ofrecen de tarifas planas ¿se deberían modificar las tarifas contempladas en la Resolución que regula el 010? ¿no resultan en este momento perjudiciales para la ciudadanía frente a las operadoras de servicios de telecomunicaciones?

- En la situación actual ¿la única opción del Ayuntamiento para hacer gratuito totalmente este servicio es licitarlo y asumir su coste?"

El Ayuntamiento de Madrid adjunta a su escrito de consulta cierta documentación, como las reclamaciones efectuadas por los usuarios llamantes al 010 en el periodo comprendido entre los años 2013 a 2017, un modelo de respuesta del Ayuntamiento a las citadas reclamaciones, las tarifas que aplican Telefónica de España, S.A. (Telefónica) y Telefónica Móviles de España, S.A.U. (Telefónica Móviles) a sus clientes cuando llaman al 010, y el anuncio publicado en el Boletín Oficial del Estado de 3 de marzo de 2015 mediante el cual se da a conocer el operador designado para la terminación de las llamadas originadas al número 010 del Ayuntamiento de Madrid. Este operador fue una UTE¹ compuesta por Telefónica, Telefónica Móviles y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U.

II. HABILITACIÓN COMPETENCIAL

Las competencias de la CNMC para contestar la presente consulta resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. De conformidad con el artículo 5.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (LCNMC), esta Comisión actuará como órgano consultivo sobre las cuestiones relativas al mantenimiento de la competencia efectiva y buen funcionamiento de los mercados y sectores económicos. En este sentido, los artículos 14 y 20 de la citada Ley, así como el artículo 8.1 del Estatuto orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, atribuyen a la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, entre otras, las funciones consultivas previstas en la Ley.

Del mismo modo, el artículo 5.3 de la LCNMC establece que, en los mercados de comunicaciones electrónicas y comunicación audiovisual, la CNMC estará a lo dispuesto en el artículo 6, atribuyendo a este organismo el artículo 6.5 de esta Ley “realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre^[2], y su normativa de desarrollo”.

A tal efecto, el artículo 70.2.1) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel) señala que la CNMC “podrá ser consultada en materia de comunicaciones electrónicas por las comunidades autónomas y las corporaciones locales”.

Por otro lado, el artículo 19.5 de la LGTel atribuye al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital –actualmente, al Ministerio de Economía y Empresa

¹ Unión Temporal de Empresas.

² La referencia a la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, ha de entenderse realizada actualmente a la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. Referencia que ha de entenderse efectuada a la vigente LGTel.

(en adelante, el Ministerio)³ la competencia para “el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación”. Por lo que se refiere al control de la numeración, el artículo 84 de la LGTel atribuye al Ministerio la competencia para sancionar “el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración” que se tipifica como infracción muy grave en el artículo 77.19 de la LGTel.

Sin embargo, dichas funciones están siendo ejercidas actualmente por la CNMC en virtud de lo dispuesto en la disposición transitoria décima de la LGTel, que determina que la CNMC desempeñará estas funciones hasta la fecha que se determine para su ejercicio efectivo por parte del Ministerio.

Por ello, y en virtud de lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la LCNMC y los artículos 8.1 y 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC resulta competente para emitir este acuerdo.

III. SOBRE LA NORMATIVA APLICABLE A LA NUMERACIÓN 010 Y A LOS SERVICIOS PRESTADOS A TRAVÉS DE ESTA NUMERACIÓN

III.1 Regulación aplicable al número 010

Los artículos 19 y 20 de la LGTel señalan que los planes nacionales de numeración correspondientes y disposiciones de desarrollo designarán los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público para los que pueden utilizarse los números, incluidos cualquier requisito, precios o precios máximos que puedan aplicarse a efectos de garantizar la protección de los consumidores.

El Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT), anexo al Reglamento de Mercados⁴, señala en su apartado 2.2 que:

“Los rangos de numeración que se atribuyan o se adjudiquen se habilitarán por los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público, en los términos que establezca la disposición de desarrollo correspondiente.

En particular, los números cortos que se atribuyan a servicios de interés social se habilitarán por todos los operadores que presten el servicio telefónico

³ De conformidad con el Real Decreto 355/2018, de 6 de junio, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales (publicado en la sección I, página 58722 del Boletín Oficial del Estado de 7 de junio de 2018), la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD), que ejerce estas competencias, pasa a formar parte del Ministerio de Economía y Empresa.

⁴ Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

disponible al público, los cuales deberán acordar, con las autoridades competentes titulares de tales servicios, los aspectos relativos al tratamiento y encaminamiento de llamadas a los centros de atención correspondientes”.

Y añade, en su apartado 10.1 que “(...) los números cortos tendrán con carácter general los formatos «0XY (X≠0)» y «1XYA». No obstante, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio^[5], en función de la experiencia obtenida en el uso de la numeración, decidirá sobre la permanencia o liberación de los números cortos del tipo «0XY»”.

De acuerdo con lo anterior, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (actualmente, la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital –SESIAD-) aprobó la Resolución de 29 de mayo de 2009⁶, por la que se identificó el número corto 010 para que permaneciera asociado a la prestación de servicios de interés social de la Administración Local.

A partir de ahí, la SESIAD es el organismo encargado de atribuir el número 010 -artículo 27 del Reglamento de Mercados-, a solicitud del municipio interesado. A través de una Resolución de 31 de julio de 2013, la SESIAD atribuyó el número de teléfono 010 al servicio de información telefónica de las Administraciones Locales (la Resolución de 2013), estableciendo en un anexo la lista de municipios a los que se otorgó el número corto 010 para la prestación del servicio de información telefónica de las Administraciones Locales, entre los que se encuentra el municipio de Madrid –Ayuntamiento de Madrid-. Las últimas modificaciones de la citada Resolución son de fechas 11 de noviembre de 2017 y 28 de febrero de 2018, y en ellas se amplía la atribución del número 010 a dos municipios más⁷.

La citada Resolución de 2013 se estructura de la siguiente forma: (i) atribuye el número corto 010 para la prestación de los servicios de información telefónica sobre Administraciones locales, (ii) define los servicios que pueden prestarse a través del número corto y cuya finalidad será la de prestar servicios de interés general relacionados con la Administración Local y municipio y (iii) fija las tarifas minoristas que tendrá que pagar el usuario por sus llamadas al 010.

Posteriormente, es la Administración local la que contratará la terminación de llamadas, con destino en el 010, con un operador prestador del servicio telefónico disponible al público (STDP). Dicha designación se publicará en el Boletín Oficial del Estado, dando a conocer quién es el operador designado y la fecha de inicio

⁵ Actualmente, las funciones pasan a ser desempeñadas por el Ministerio de Economía y Empresa (véase nota al pie 3).

⁶ Por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios internos en el ámbito de cada red telefónica y se liberan determinados números cortos de tres cifras.

⁷ Municipios de Amorebieta-Etxano y Errenterria.

del servicio, entre otros detalles, según señala el apartado Quinto de la mencionada Resolución de 2013.

En relación con la regulación de los precios minoristas para las llamadas al 010, la disposición citada fija la tarifa de la llamada incluyendo dos conceptos: un precio por el establecimiento de la llamada y un precio por minuto (tarificándose la llamada, en cualquier caso, por segundos). Asimismo, la norma diferencia los precios según la línea origen de la llamada al 010, distinguiendo si la llamada se realiza desde una línea fija o móvil. Por último, define tres modalidades de facturación al usuario llamante, permitiendo escoger la citada modalidad a la propia Administración local titular del 010.

Las tres modalidades reguladas son las siguientes:

Modalidad A:

Número	Precio aplicable al usuario llamante (modalidad A)	
	Desde red fija	Desde red móvil
010	<i>Precio de establecimiento y precio por minuto de una llamada ordinaria fijo-fijo de ámbito provincial.</i>	<i>Precio de establecimiento y precio por minuto de una llamada ordinaria móvil-fijo en el territorio nacional.</i>

Modalidad B:

Número	Precio aplicable al usuario llamante (modalidad B)	
	Desde red fija	Desde red móvil
010	<i>Precio con respecto al de una llamada ordinaria fijo-fijo de ámbito nacional:</i> <ul style="list-style-type: none">- Establecimiento: el doble.- Precio por minuto: el mismo.	<i>Precio con respecto al de una llamada ordinaria móvil-fijo de ámbito nacional:</i> <ul style="list-style-type: none">- Establecimiento: el doble.- Precio por minuto: el mismo.

Modalidad C: llamada sin coste para el abonado.

Por consiguiente, en función de la modalidad escogida por la Administración local, el usuario pagará más o menos por la llamada realizada al 010, salvo en el caso de la modalidad C, en el que la llamada resultará gratuita para el usuario, asumiendo el coste íntegramente la Administración Local.

Tanto para la modalidad A como para la B el precio se referencia al de una "llamada ordinaria", sin definirse un valor concreto, con las siguientes diferencias.

En la modalidad A se señala que el precio se compondrá del concepto del establecimiento de llamada y del precio por minuto de una llamada ordinaria, pudiendo variar según la red origen y del ámbito territorial. Se establece un precio distinto (ámbito provincial o nacional) en función del origen de la red desde la que se llame (fija o móvil).

En la modalidad B, el precio también se establece en referencia a la llamada ordinaria (aunque sólo de ámbito nacional, no la provincial), pero se permite cobrar el doble en concepto de establecimiento de llamada.

Cuando se opte por la modalidad B, el 010 deberá proporcionar una locución telefónica que informe del precio del servicio de información. En cualquier caso, el precio de la modalidad B no podrá aplicarse al usuario llamante hasta que se le suministre la citada locución, cuya duración es como mínimo de ocho segundos, más un período de tres segundos desde que ésta finaliza. Hasta ese instante, se aplica el precio correspondiente a la modalidad A mientras que a partir del segundo 12 se cobrará el doble de establecimiento y el precio por minuto de la modalidad B.

Por último, la regulación vigente no establece cuál es el precio de una llamada ordinaria de fijo a fijo de ámbito nacional o provincial ni de móvil a fijo de ámbito nacional, lo que da lugar a que exista una indefinición de dicho concepto y una gran oferta de tarifas minoristas para las llamadas al 010⁸.

III.2.- Normativa relativa a los derechos de los usuarios

La normativa sectorial o general en materia de derechos de usuarios no prevé especialidad alguna respecto de las llamadas cursadas hacia el número 010 o respecto de los servicios de interés social prestados a través de este número.

Sin embargo, con carácter general la legislación reconoce una serie de derechos y medidas tendentes a proteger al usuario ante la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas por parte de los operadores –estos derechos rigen, por tanto, en la relación entre el usuario final y el operador que le presta el servicio de comunicaciones electrónicas, no entre la Administración local que gestiona y tiene atribuido el 010 y el usuario-.

El artículo 53 de la LGTel establece la obligación de los operadores de proporcionar a los usuarios la información que se indica en el Texto Refundido de la Ley General de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y cierta información adicional específica

⁸ Al igual que ocurre con otras numeraciones cuyos precios están referenciados al concepto de «llamada ordinaria». Ver a este respecto el Acuerdo de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC de 3 de octubre de 2017, por el que se pone fin al periodo de información previa iniciado como consecuencia de la denuncia de FACUA relativa al supuesto uso indebido de la numeración 902 por retribuir al llamado y se incoa expediente sancionador a determinados operadores (expediente núm. IFP/DTSA/422/15).

sectorial, señalada en dicho precepto. Los artículos 3 y 22 de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas⁹ desarrollan parte de lo dispuesto en el artículo 53 de la LGTel, reconociendo, entre otros, el derecho del usuario a recibir el detalle de las comunicaciones facturadas por las llamadas generadas, entre otros casos, cuando la tarifa sea superior o equivalente a 3 céntimos de euro por minuto, así como, a recibir información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales.

Por otra parte, el artículo 55 de la LGTel prevé un procedimiento extrajudicial para resolver las controversias entre los usuarios finales y los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas cuando se refieran a derechos específicos. Dicho procedimiento ha tenido su desarrollo a través de la Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas¹⁰. Esta normativa establece a la SESIAD como organismo competente para resolver las controversias entre usuarios finales y operadores de comunicaciones electrónicas.

IV. RELACIONES JURÍDICAS ENTRE OPERADORES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR SOCIAL A TRAVÉS DEL 010

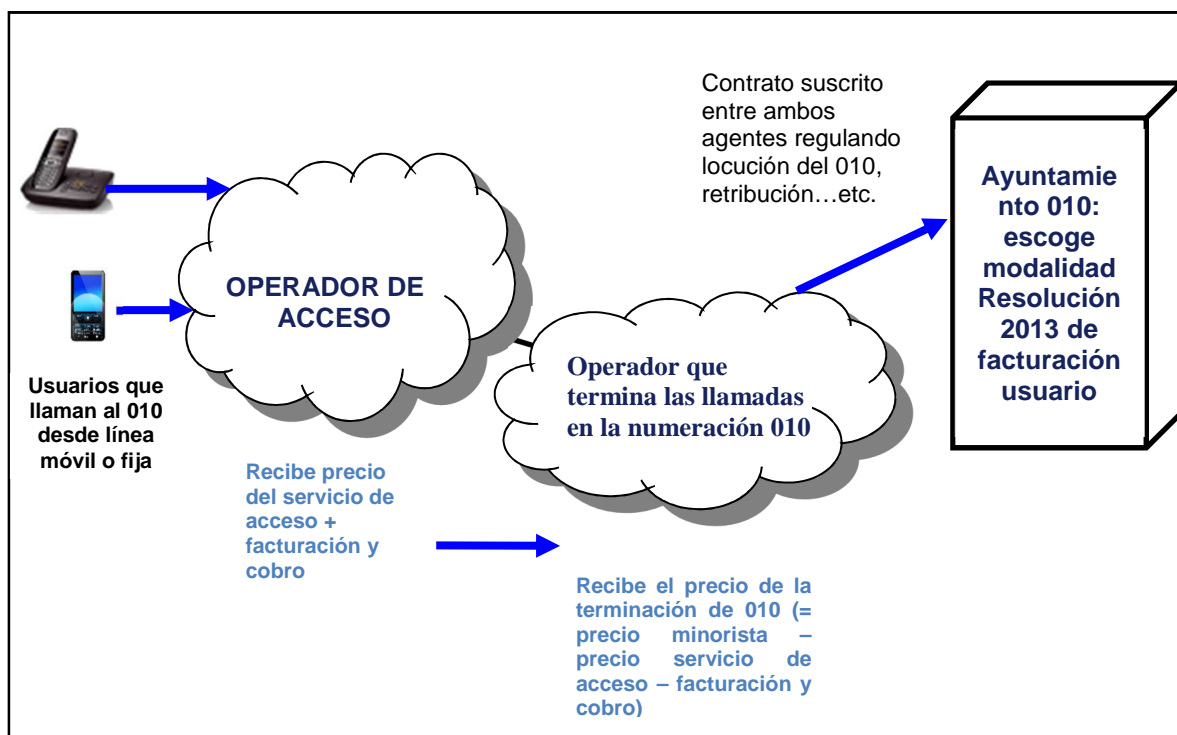
A continuación, se describe a los distintos agentes que intervienen en la prestación de servicios a través de la numeración 010, cuando se sigue un modelo de acceso como el regulado para Telefónica -a través de la Oferta de Interconexión de Referencia (OIR)¹¹:-

⁹ Aprobada por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.

¹⁰ La citada disposición se desarrolló en virtud de lo señalado en el artículo 38 de la LGTel de 2003- actual 55 de la LGTel-.

¹¹ La última OIR basada en tecnología TDM de Telefónica ha sido aprobada por Resolución de 11 de febrero de 2016 (OFE/DTSA/1975/14/OIR TDM).

Gráfico 1: Prestación de los servicios y flujos económicos existentes entre los agentes económicos para la prestación del servicio a través de la numeración 010 según el modelo de acceso (elaboración propia).



El operador de acceso del usuario llamante del servicio telefónico disponible al público (red de acceso fija o móvil), permite que el usuario pueda realizar llamadas al número 010. El operador de acceso entrega la llamada al operador designado por la Administración Local para la terminación de las llamadas generadas hacia el número 010. En función de los correspondientes contratos que tengan el operador de acceso y el de terminación, podrán intervenir también operadores en tránsito en la llamada.

La cadena de pagos que media entre los agentes intervinientes, para la prestación de servicios a través de la numeración 010, es la siguiente: el usuario que llama al número 010 paga por la llamada efectuada al operador de acceso la tarifa minorista fijada por éste, según la modalidad escogida por la Administración Local. A nivel mayorista, y según el modelo de interconexión acordado entre los operadores, el operador de acceso recibirá un mayor o menor importe de la tarifa minorista aplicada.

Así, el único operador con su obligación mayorista de originación de llamadas regulada, Telefónica, tiene un modelo de acceso: esta empresa satisfará al operador designado para terminar la llamada en el 010 el importe resultante de restar a la tarifa final cobrada al usuario llamante, el precio del servicio de facturación y gestión de cobro y el precio del servicio de interconexión de acceso.

Según la OIR actual:

“Para estos servicios, Telefónica presta al operador prestador de servicio los siguientes servicios:

- Servicio de interconexión de acceso, a los precios que en cada momento recoja el Anexo- SA.

- Servicio de facturación y gestión de cobro, en el caso de las llamadas a números de interés social no gratuitos para el llamante. Este servicio se remunera a un único precio por llamada, independientemente de que dicha llamada sea facturada y cobrada o facturada e impagada. Este servicio de facturación y gestión de cobro se inicia con el tratamiento de los datos de las llamadas a los números de servicios de interés social no gratuitos para el llamante para la prestación al cobro de la correspondiente factura al abonado y, salvo pacto en contrario, tal obligación de facturación y gestión de cobro finaliza para Telefónica de España bien cuando el abonado haya pagado el importe facturado o bien cuando haya realizado todas las gestiones que se señalan con posterioridad”.

El resto de operadores de red fija y móvil no tienen regulados los precios en interconexión de acceso aunque algunos de ellos siguen el modelo de acceso de Telefónica.

V. CONTESTACIÓN A LAS CUESTIONES PLANTEADAS POR EL AYUNTAMIENTO

A la vista de la regulación vigente, se procede a dar contestación a las distintas cuestiones planteadas por el Ayuntamiento de Madrid:

1. *¿Qué análisis hace la CNMC de la aplicación de la Resolución que regula el 010 y su efecto en la factura que pagan los ciudadanos/as? ¿Se están repercutiendo de forma correcta las tarifas que contempla?*

Tal como se señalaba anteriormente, la CNMC ejerce competencias en materia de numeración -la gestión y el control de la numeración-, de manera transitoria. Actualmente, es el organismo encargado de supervisar el cumplimiento de las condiciones determinantes de la atribución y condiciones generales para la utilización de la numeración asignada al operador, según el PNNT y normas de desarrollo. En materia de gestión, la CNMC se circunscribe a lo dispuesto en los artículos 36 y 37 del Reglamento de Mercados, que definen cómo deben asignarse los recursos públicos de numeración. En materia de control, la CNMC será la encargada de controlar el uso de la numeración, de conformidad con el PNNT y normas de desarrollo, y de conformidad con el artículo 59 del citado Reglamento.

Atendiendo a las competencias descritas, la CNMC será el órgano encargado de controlar el cumplimiento de las condiciones de uso de la atribución de la numeración 010, citadas en el apartado cuarto de la Resolución de 2013.

Por otro lado, es relevante tener en cuenta que la LGTel atribuye al Ministerio el desarrollo normativo de los PNNT y el establecimiento de condiciones para el uso de la numeración –como ocurre por ejemplo con la regulación de los precios a los números 010, a través de las modalidades A, B o C, descritas anteriormente-.

Asimismo, como se señalaba antes, la SESIAD es el órgano competente para supervisar el cumplimiento de los derechos de los usuarios finales, también en materia de facturación o incumplimientos de las ofertas minoristas de los operadores. En este sentido, resolverá las posibles controversias entre los operadores y los usuarios finales que puedan surgir en relación con las citadas materias, conociendo de las repercusiones que a nivel minorista tiene una llamada al 010. Por tanto, esta Sala no hará consideraciones sobre cómo se están trasladando a las facturas las condiciones ofrecidas a los usuarios por los operadores del STDP.

Por último, esta Comisión tiene competencias de supervisión y control del correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas, al amparo del artículo 6.5 de la LCNMC y, en base a dicha función, los artículos 5.1 h) y 20 de la LCNMC encomiendan a esta Comisión¹² la labor de realizar análisis periódicos trimestrales y anuales de los mercados de comunicaciones electrónicas y audiovisuales (incluidos los mercados de telefonía fija y móvil).

Para interpretar la situación del mercado y contestar –desde el punto de vista de las competencias de este organismo- la consulta planteada por el Ayuntamiento, procede recordar, en primer término, que, tal como se ha avanzado en el apartado III anterior, el precio del 010 se fija en base al precio de una llamada ordinaria de fijo a fijo o de móvil a fijo nacional o provincial, los cuales no vienen fijados o regulados en norma alguna.

A día de hoy, la comparativa con los precios de una llamada ordinaria tiene poco sentido, desde el momento en que los operadores facturan en gran parte las llamadas a través de tarifas planas que (i) tienen un bono de minutos elevado o minutos ilimitados incluidos y (ii) suelen empaquetar distintos servicios (por ejemplo, la banda ancha) –por lo que el precio por las llamadas a numeración ordinaria, fijo o móvil, no está claramente establecido y es difícil de calcular-.

Dicha afirmación se infiere, en general, de la serie estadística de los últimos años y, en particular, de los datos estadísticos del cuarto trimestre del año 2017

¹² Promover y realizar estudios y trabajos de investigación en materia de competencia, así como informes generales sobre sectores económicos.

facilitados por los operadores y publicados por la CNMC¹³ en su página web, a partir de la cual se comprueba que prácticamente todo el tráfico se genera dentro de las tarifas planas. Concretamente, se observa de los datos citados que se han generado desde origen fijo un total de 7.298,83 millones de minutos de los cuales, 5.424,77 millones de minutos¹⁴ se han cursado dentro de las tarifas planas, es decir, el 74,32%.

Respecto de los minutos generados desde la red móvil, esta Comisión no dispone de información, si bien, atendiendo a que las tarifas planas se elaboran por parte de los operadores para los minutos cursados con origen fijo y móvil, tendría sentido que la mayor parte del tráfico con origen móvil se facturase dentro de tarifas planas, tal y como ocurre con el tráfico generado desde origen fijo.

Por ello, se ha procedido en primer lugar a definir el valor del precio que será utilizado como referencia de una llamada ordinaria -importe no regulado- a partir de la información que obra en poder de la CNMC, esto es, los ingresos declarados por los operadores divididos por el número de minutos cursados (en adelante, precios de una llamada ordinaria). En segundo lugar, se ha obtenido el precio medio de una llamada al 010 según los datos publicados en las páginas web por parte de los operadores. En último lugar, se comparan dichos precios.

Para el cálculo del precio ordinario de una llamada se ha utilizado el ingreso medio de una llamada generada desde la red fija a un número fijo nacional y desde la red móvil a un número nacional –fijo o móvil-, con información publicada hasta el cuarto trimestre del año 2017.

Los datos del ingreso medio de las llamadas se refieren tanto a las generadas dentro como fuera de una tarifa plana y se obtienen a partir de dividir los datos de ingresos totales del servicio de telefonía correspondiente (fijo o móvil) entre el tráfico total de minutos. Esta metodología no permite diferenciar el porcentaje imputado a establecimiento y a euro por minuto (ha de tenerse en cuenta además que en las tarifas planas no se cobra un precio por establecimiento), a diferencia de la metodología empleada para obtener el precio medio de una llamada de 010.

El resultado obtenido es que el precio medio de una llamada ordinaria desde una línea fija a un número fijo nacional, sería, utilizando la anterior metodología, de 0,0274 euros por minuto en el último año. Por otro lado, el precio medio obtenido de una llamada ordinaria desde una línea móvil con destino a un número nacional (fijo o móvil) ascendería a 0,0374 euros por minuto en el último año.

Respecto del precio medio de la llamada al número 010, esta Comisión no dispone de los datos relativos a los ingresos totales y el número de minutos que

¹³ http://data.cnmc.es/datagraph/jsp/inf_trim.jsp

¹⁴ http://data.cnmc.es/datagraph/jsp/inf_trim.jsp

obtienen los operadores por este tipo de llamadas. Por ello se ha acudido a los precios publicados en sus páginas web¹⁵, tomándose como referencia para el análisis, el precio por minuto sin impuestos de una llamada estándar de cuatro minutos¹⁶ al 010.

En base a lo anterior, se procede a comparar el precio de referencia de una llamada ordinaria (obtenido a partir del ingreso por minuto) con el precio medio por minuto de una llamada al 010, en atención a la línea origen de la llamada y a las modalidades A y B; dichos datos se muestran a través de las siguientes gráficas.

En la primera gráfica se muestra el cálculo del precio medio de una llamada ordinaria desde un origen fijo a un fijo de ámbito nacional, el precio medio de una llamada generada al 010, en las modalidades A y B atendiendo a la metodología señalada en párrafos anteriores y su comparativa.

¹⁵ **Desde origen fijo**, se han analizado las siguientes ofertas:

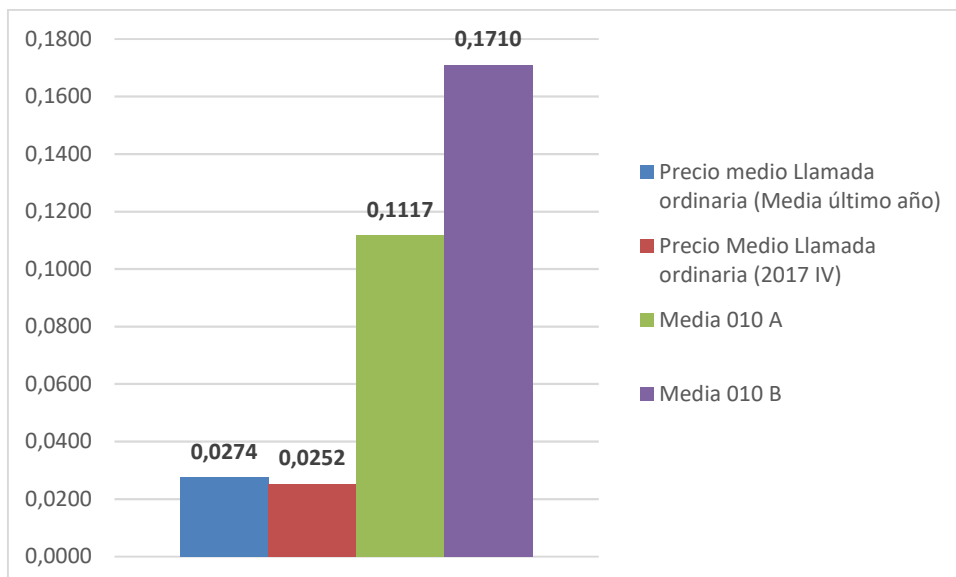
- Telefónica Fijo: Abril 2018 (<http://www.movistar.es/particulares/atencion-cliente/ficha-ayuda/tarifas-servicio-telefonico-basico>)
- Vodafone Fijo: Mayo 2018 (<https://www.vodafone.es/c/conocenos/es/vodafone-espana/quienes-somos/legal-y-regulatorio/tarifas/>)
- Orange Fijo: <https://internet.orange.es/tarifas-vigentes/> (Accedido mayo2018)
- Jazztel: <http://www.jazztelaccessible.com/tarifas01.php> (Accedido mayo 2018)
- Euskaltel: Tarifas vigentes Enero 2018
<https://www.euskaltel.com/CanalOnline/particulares/general/tarifas-y-condiciones>

Desde origen móvil:

- Movistar: abril 2018 (<http://www.movistar.es/particulares/atencion-cliente/ficha-ayuda/tarifas-servicio-telefonico-basico>)
- Vodafone: mayo de 2018 (<https://www.vodafone.es/c/conocenos/es/vodafone-espana/quienes-somos/legal-y-regulatorio/tarifas/>)
- Orange https://s.cexfactory.net/p/ayuda/resources/orange/5/4/654_numeracion-especial.pdf (accedido en mayo 2018)
- Jazztel http://www.jazztelaccessible.com/tarifas01_21_1.php (accedido mayo 2018)
- Pepephone https://www.pepephone.com/movil/tarifas/27-03-2018_hoy/tarifas_voz_datos (Accedido abril 2018)
- Simyo: <https://www.simyo.es/tarifas-movil.html> (accedido mayo 2018)

¹⁶ Teniendo en cuenta que una llamada al 010 se calcula sobre la base de un establecimiento de llamada, el precio por minuto varía dependiendo de la duración de la llamada, por ello se ha considerado que cuatro minutos es una duración media razonable para una llamada al 010.

Gráfica 1 – Comparativa entre los precios por minuto de una llamada ordinaria de fijo a fijo y una llamada de cuatro minutos al 010 desde origen fijo



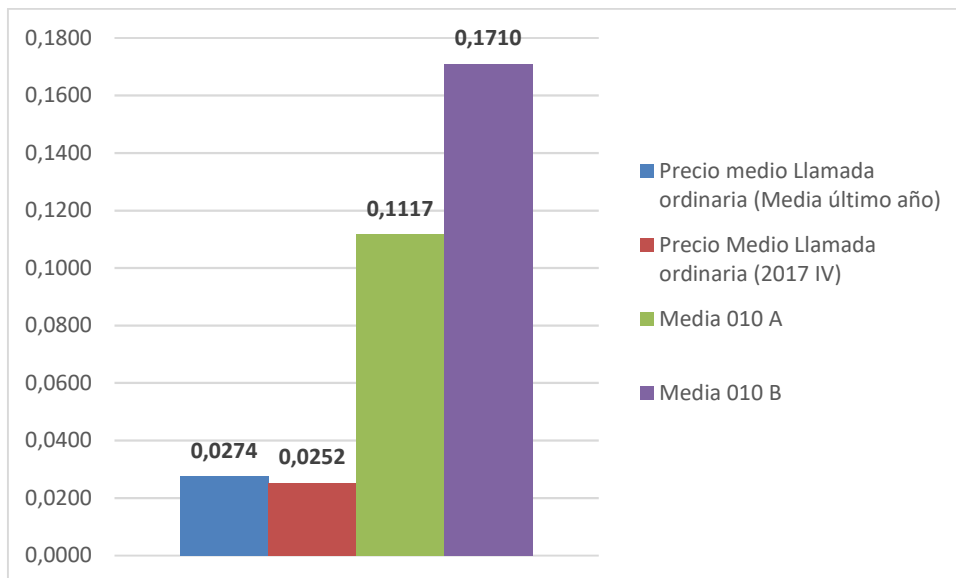
El resultado obtenido es que el precio medio de una llamada ordinaria desde una línea fija a un número fijo nacional es de 0,0274 euros por minuto, el precio medio por minuto de una llamada al 010 en la modalidad A ascendería a 0,1117 euros por minuto, y en la modalidad B ascendería a 0,1710 euros por minuto.

Por tanto, el precio medio por minuto de una llamada (computando la componente del establecimiento de la llamada) al 010 en la modalidad A es superior en un 308% respecto del precio medio por minuto de una llamada ordinaria de fijo a fijo nacional, mientras que en la modalidad B es superior en un 524%. La diferencia es lo suficientemente notable como para concluir que los precios de las llamadas al 010 son más elevados que los de las llamadas de origen fijo.

Dicha conclusión también se alcanza observando la gráfica 2, cuyo cálculo se ha basado exclusivamente en el precio medio por minuto ofertado por los operadores en las llamadas al 010 (es decir, excluido el coste de establecimiento). El precio pagado por estas llamadas resulta también más elevado que el ingreso medio de fijo a fijo obtenido por los operadores, según datos del cuarto trimestre de 2017, en un 187% y 305%, según la modalidad A y B, respectivamente. La diferencia de precios entre la modalidad A y B podría justificarse en el ámbito de referencia utilizado¹⁷.

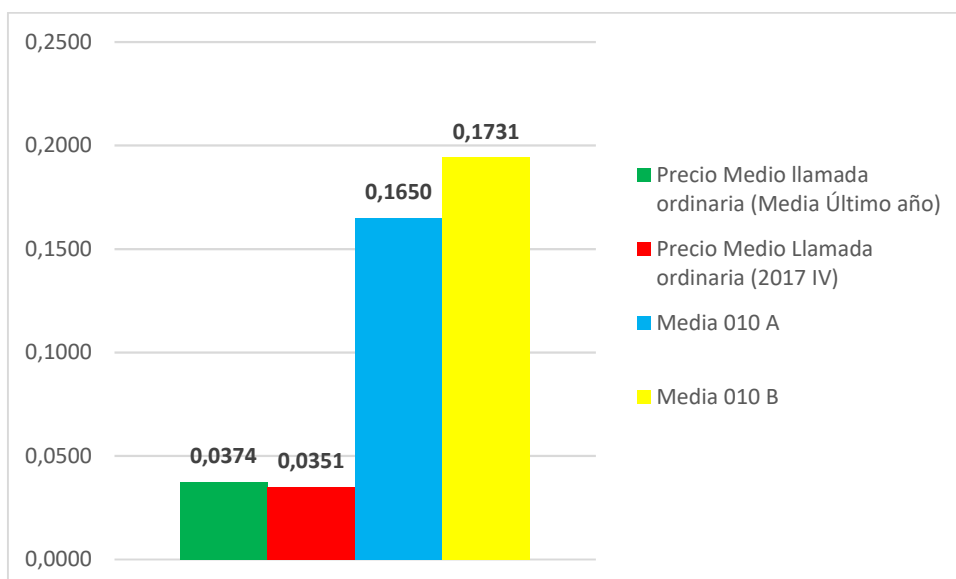
¹⁷ La modalidad A utiliza el ámbito provincial mientras que la modalidad B el ámbito nacional.

Gráfica 2 - Comparativa entre los precios por minuto de una llamada ordinaria de fijo a fijo y el precio por minuto al 010 sin el establecimiento de llamada



En relación con las llamadas realizadas desde origen móvil, la siguiente gráfica muestra el cálculo del precio medio de una llamada ordinaria de ámbito nacional desde un origen móvil a un número nacional, el precio medio de una llamada con el mismo origen generada al 010 en las modalidades A y B y su comparativa.

Gráfica 3 - Comparativa entre los precios por minuto de una llamada ordinaria de móvil a nacional y una llamada de cuatro minutos al 010 desde origen móvil

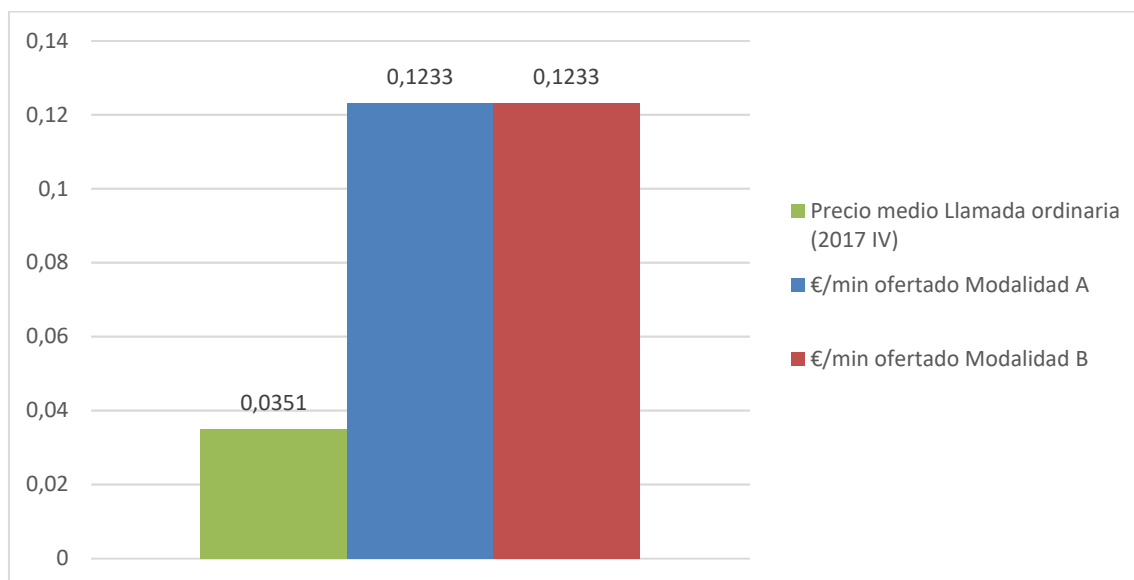


El precio medio obtenido de una llamada ordinaria desde una línea móvil con destino a un número nacional (fijo o móvil) ascendería a 0,0374 euros por minuto, el precio medio de una llamada al 010 en la modalidad A ascendería a 0,165 euros por minuto, mientras que en la modalidad B ascendería a 0,1731 euros por minuto.

Por tanto, el precio medio de una llamada con origen móvil a un 010 en la modalidad A se incrementa un 342% respecto del precio medio de una llamada ordinaria de móvil nacional –calculada con los parámetros indicados-, mientras que en la modalidad B el incremento es de un 420%.

De forma adicional, dicha conclusión es reforzada con el cálculo contenido en la gráfica 4, consistente en comparar el precio medio obtenido de una llamada con origen móvil a número nacional con el precio por minuto ofertado por los operadores en las llamadas al 010 -excluyendo el concepto del coste de establecimiento-, resultando que el precio de una llamada al 010 es igualmente más elevado (un 251%)¹⁸ que el precio medio obtenido por una llamada realizada desde origen móvil a un número nacional (en este caso, tanto en la modalidad A como en la B, se cobra el mismo precio por minuto), en el cuarto trimestre de 2017.

Gráfica 4 Comparativa entre los precios por minuto de una llamada ordinaria de móvil a nacional y el precio por minuto al 010 sin el establecimiento de llamada



¹⁸ A diferencia de la llamada al 010 desde origen fijo, el ámbito territorial regulado para las llamadas desde origen móvil es de ámbito nacional en ambas modalidades.

En consecuencia, se constata que los precios de las llamadas al 010 en cualquiera de sus modalidades resultan más elevados que el precio medio de una llamada ordinaria, tal y como ha sido calculado. No obstante, ha de destacarse que el análisis anterior se basa en cruzar dos métodos de cálculo diferentes, por lo que los resultados son meramente indicativos de la diferencia de ingresos procedentes de unas y otras llamadas, al estarse comparando ingresos medios obtenidos por el tráfico incluido en las tarifas planas –según los datos aportados por los operadores- con los precios publicados por las llamadas al 010, en media según los operadores analizados –que no están dentro de las tarifas planas-.

En conclusión, procede hacer las siguientes consideraciones:

- De conformidad con lo analizado, las ofertas minoristas publicadas por los operadores contienen los precios de las llamadas al 010 según las modalidades A y B contempladas en la Resolución de 2013, definiendo cada operador el precio de una llamada ordinaria, dada la libertad tarifaria que tienen los operadores.

En cualquier caso, la facturación que lleven a cabo los operadores a sus usuarios en base a lo indicado con anterioridad, no es competencia de este organismo.

- Según las ofertas analizadas y los datos obrantes en esta Comisión, no resulta razonable a día de hoy fijar los precios de una llamada al 010 atendiendo al precio ordinario de una llamada desde origen fijo o móvil a destino fijo o llamada nacional pues en gran medida estas últimas llamadas se facturan dentro de las tarifas planas empaquetadas, a diferencia de las llamadas al número 010, que están excluidas y por tanto, resultan más costosas.

No obstante, no se percibe ninguna irregularidad en los precios publicados a llamadas al 010 pues debe tenerse en cuenta la libertad tarifaria que tienen los operadores para confeccionar sus ofertas minoristas y establecer el precio al 010 (dentro de los límites de la Resolución analizada), y el hecho de que la norma de atribución no haya definido el valor (precio) de una llamada ordinaria en el contexto de extensión de las tarifas planas.

- b) ¿Las llamadas al 010 deben suponer un coste al ciudadano/a cuando éste tenga contratado con su proveedor de servicios de telecomunicaciones una tarifa plana que incluya las llamadas a fijos nacionales? En cualquier caso ¿se debe repercutir algún coste al ciudadano/a cuando llame directamente al 915298210, número de cabecera del 010?

La norma de atribución regula las tarifas minoristas en función tanto de la modalidad escogida por la Administración local como de la línea fija o móvil desde la que se efectúe la llamada al 010.

Con respecto a la primera consulta -si las llamadas al 010 deben suponer un coste al ciudadano/a cuando éste tenga contratado con su proveedor de servicios de telecomunicaciones una tarifa plana que incluya las llamadas a fijos nacionales-, como se desprende del análisis del anterior apartado, ha de señalarse lo siguiente:

Los operadores de acceso no tienen la obligación de incluir las llamadas al 010 en sus tarifas planas. Este tipo de numeración corta se ha excluido tradicionalmente de las tarifas planas, confeccionándose éstas atendiendo al tipo de llamadas más habituales como son las generadas a numeración geográfica o móvil. El número 010 es un número virtual, lo que significa que el mismo debe ser traducido a un número geográfico que identifique dónde debe ser entregada la llamada. Pese a necesitar de esta traducción a un número geográfico, el 010 actúa como un número de red inteligente, pues goza de unas características y ventajas distintas al de un número geográfico (permite que se efectúen múltiples llamadas al 010, gestión de llamadas en cola, servicios de desvío, etc.).

No obstante lo anterior, la numeración 010 cumple con una finalidad distinta a la numeración de red inteligente, cual es el informar y facilitar las relaciones entre el ciudadano y un Ayuntamiento, por tanto, reviste un valor social que no tiene la numeración de red inteligente. La Resolución de 2013 fija unos precios a nivel minorista, como se ha señalado, previéndose también una modalidad C en la que las llamadas al 010 serán gratuitas, y es opción del Ayuntamiento ofrecer esta modalidad a la ciudadanía.

Actualmente, el Ayuntamiento de Madrid utiliza el 010 en su modalidad A y asimismo ofrece el número de cabecera o número geográfico del 010, el 915298210, como opción para que al usuario le resulte más barata la llamada que la que efectúe al número corto.

A este respecto, el Ayuntamiento plantea, en segundo término, si se debe repercutir algún coste al ciudadano/a cuando llame directamente al 915298210, número de cabecera del 010. Esta Sala entiende que no debe repercutirse un coste adicional al usuario por las llamadas realizadas directamente al número geográfico –cabecera o no del 010-, pues las llamadas a numeración geográfica suelen estar incluidas en las tarifas planas de los operadores (a diferencia de la llamada al 010). En cualquier caso, habría que estar al contrato con los abonados, pero con carácter general no se prevén recargos sobre las llamadas a determinados números geográficos (cuando estos están incluidos en la tarifa plana contratada).

Por otro lado, no debería aparecer la locución del número 010 cuando se llama directamente al número de cabecera del mismo –915298210-, pues el usuario

no está llamando al número corto sino a un número geográfico. Dicha cuestión debe ser solventada por el agente que incluye la locución.

- c) *Dada la evolución del mercado y de las ofertas que se ofrecen de tarifas planas ¿se deberían modificar las tarifas contempladas en la Resolución que regula el 010? ¿no resultan en este momento perjudiciales para la ciudadanía frente a las operadoras de servicios de telecomunicaciones?*

En atención a los datos presentados por el Ayuntamiento relativos a las denuncias efectuadas por los usuarios que llaman al 010, y dado el carácter de interés social que concurre en los servicios prestados a través de esta numeración, esta Sala entendería acertado revisar la Resolución de 2013 para fijar un precio máximo, con el fin de que el operador de terminación tuviera un límite claro y el usuario llamante al 010 conociese más fácilmente el precio de una llamada a dicha numeración (aunque está en las páginas web de los operadores). Dicho análisis y modificación solo puede llevarse a cabo por parte de la SESIAD.

A este respecto, se recuerdan propuestas parecidas que se han sugerido desde este organismo para otras numeraciones. Así, en relación con las llamadas a la numeración 902, por informe de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, de 9 de julio de 2015¹⁹, se recomendó al Gobierno que se plantease vincular el precio máximo a un nivel concreto, de manera que no haya oportunidades para conformar precios excesivos:

“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 BEREK en su informe sobre servicios de tarificación adicional de 2012²⁰.”

En relación con la segunda parte de la cuestión planteada, esta Sala entiende que, en cualquier caso, de conformidad con la actual regulación el Ayuntamiento tiene la opción de modificar la modalidad y escoger la que resulta gratuita para el usuario. De hecho, según un artículo publicado en la prensa digital el 18 de noviembre de 2017 el Ayuntamiento de Madrid tendría intención de prestar el servicio 010 en la modalidad gratuita. Según dicho artículo:

“llamar al teléfono de atención del Ayuntamiento al ciudadano, el 010, será gratis porque el Ayuntamiento de Madrid asumirá el coste de la llamada, tal y como recoge el pliego del servicio de telecomunicaciones que saldrá en breve tiempo,

¹⁹ 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 (IPN/D TSA/007/15).

²⁰ Ver párrafo 49 del BEREK 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

ha informado este sábado la portavoz del Gobierno municipal, Rita Maestre²¹.

- d) *En la situación actual ¿la única opción del Ayuntamiento para hacer gratuito totalmente este servicio es licitarlo y asumir su coste?*

De conformidad con la Resolución de 2013 la única modalidad que conllevaría la gratuidad para el usuario sería la modalidad C, asumiendo el coste de las llamadas originadas al 010 el propio Ayuntamiento.

²¹ www.europapress.es/madrid/noticia-llamar-010-sera-gratis-porque-ayuntamiento-asumira-coste-llamada-20171118191002.html.