

**ACUERDO POR EL QUE SE EMITE INFORME SOBRE LA PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA DE ESTADO PARA EL AVANCE DIGITAL POR LA QUE SE ATRIBUYE EL NÚMERO 017 AL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA “LÍNEA DE AYUDA EN CIBERSEGURIDAD”**

**IPN/CNMC/024/19/ATRIBUCIÓN 017**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidenta**

D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez

**Consejeros**

D. Benigno Valdés Díaz

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

**Secretario de la Sala**

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 12 de septiembre de 2019

La Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en su reunión de 12 de septiembre de 2019, ha aprobado el presente informe preceptivo a la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD), relativo a la propuesta de resolución por la que se atribuye el número 017 al servicio de atención telefónica “Línea de Ayuda en Ciberseguridad”.

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

**1.1 Objeto y descripción del informe**

Con fecha 9 de julio de 2019 tuvo entrada en el Registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) escrito de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, de la SEAD, a efecto de que la CNMC emita informe sobre la propuesta de resolución por la que se atribuye el número 017 al servicio de atención telefónica “Línea de Ayuda en Ciberseguridad”.

El presente Informe tiene por objeto analizar la citada propuesta y manifestar el parecer de la Sala de Supervisión Regulatoria sobre la misma.

## **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 la CNMC 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, la CNMC será consultada por el Gobierno y el Ministerio de Industria, Energía y Turismo<sup>1</sup> 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 CNMC 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 CNMC es el organismo competente para elaborar el presente informe relativo a la propuesta por la que se atribuye el número 017 al servicio de atención telefónica "Línea de Ayuda en Ciberseguridad", por afectar a sus competencias en materia de comunicaciones electrónicas.

La Sala de Supervisión Regulatoria resulta competente para su aprobación en virtud de lo previsto en 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**

El Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, vigente transitoriamente a tenor de lo establecido en la disposición transitoria primera de la Ley 9/2014 (en adelante, Reglamento MAN), define en su anexo I la acción 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.

Asimismo, el Reglamento MAN en su artículo 27 punto 7, otorga a la SEAD la competencia para dictar las resoluciones necesarias para el desarrollo de los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación, en particular, las relativas a la atribución y adjudicación de dichos recursos públicos.

---

<sup>1</sup> Entiéndase Ministerio de Economía y Empresa, según el Real Decreto 355/2018, de 6 de junio por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.

El Plan nacional de numeración telefónica (en adelante, PNT), aprobado por el Reglamento MAN, define en su apartado 10 los números cortos, que son números telefónicos de longitud inferior a nueve cifras.

Conforme al PNT los números constan de una serie de dígitos representados por la secuencia alfabética NXYABMCUDU. El PNT atribuye los valores del dígito más significativo del número nacional N=0 y N=1 a numeración corta, y en su punto 10.4 establece las distintas categorías de números cortos, entre las que se incluyen los números atribuidos a servicios de interés social, los cuales deberán habilitarse en todas las redes telefónicas públicas que provean el acceso a los usuarios<sup>2</sup>.

En la siguiente tabla se encuentran los números cortos atribuidos para la prestación de servicios de interés social (apartado a del punto 10.4 del PNT)<sup>3</sup>.

Número	Servicio	Precio para el usuario
010	Administración local	Con coste, aunque bajo decisión de la entidad local
011	Información de tráfico	Con coste
012	Administración autonómica	Con coste, aunque bajo decisión de la comunidad autonómica
016	Violencia de género	Gratis
060	Administración General del Estado	Con coste
061	Urgencias sanitarias (autonómico)	Gratis
062	Guardia Civil	Gratis
065	Atención a personas dependientes	Gratis
080	Bomberos (local)	Con coste
085	Bomberos (provincial)	Gratis
088	Policías autonómicas	Gratis
091	Policía Nacional	Con coste
092	Policías locales	Con coste
112	Número europeo de emergencias	Gratis
1006	Protección civil	Gratis
116000	Niños desaparecidos	Gratis
116111	Atención infancia	Gratis

Tabla 1. Números cortos atribuidos a servicios de interés social.

<sup>2</sup> Por ejemplo, el número 112 está atribuido por el Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia único europeo a través del número telefónico 112.

<sup>3</sup> Para más información ver la "Guía de usuario del Plan Nacional de Numeración" de diciembre de 2018, publicada por la SEAD, en la que se enumeran los números de interés social (apartado 5.1) y cuáles de ellos son gratuitos para los usuarios.

[https://advancedigital.gob.es/es-ES/Servicios/Numeracion/Documents/Guia\\_Numeracion.pdf](https://advancedigital.gob.es/es-ES/Servicios/Numeracion/Documents/Guia_Numeracion.pdf)

Mediante los números que comienzan por **116** (seguido de tres cifras) se prestan servicios armonizados europeos de interés social, lo cual significa que se reserva el mismo número de seis cifras en todos los países de la Unión Europea para acceder a un mismo servicio, en virtud de la Decisión 2007/116/EC<sup>4</sup>, de 15 de febrero de 2007.

En España únicamente están operativos los números armonizados 116000 y 116111<sup>5</sup>, mientras que la última lista de números publicada por la Comisión Europea (Decisión 2009/884/CE, de 30 de noviembre de 2009) contempla otros números adicionales: 116006 (ayuda a víctimas de delitos), 116117 (servicio de médico de guardia para casos no graves) y 116123 (Línea de apoyo emocional).

### **3. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA DE RESOLUCIÓN**

La propuesta de resolución plantea la sustitución, por un número de tres cifras (017), del número gratuito de nueve cifras que viene siendo usado por el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) para el servicio de atención telefónica “Línea de Ayuda Ciberseguridad”, accesible todos los días del año, en horario de 9 a 21 horas (900 116 117).

El servicio proporciona atención telefónica a empresas, ciudadanos, padres, menores y educadores sobre dudas o consultas sobre ciberseguridad, privacidad, confianza digital, uso seguro y responsable de Internet y de la tecnología.

La atribución del número corto 017 tiene por objetivo el acceso al servicio mediante un número más adecuado que pueda ser reconocido fácilmente por la población, en lugar del número de nueve cifras. Se trata de un servicio de ámbito nacional, de carácter confidencial y abierto a todos los ciudadanos sin necesidad de registro previo.

En el punto 3 del artículo Segundo de la propuesta de la SEAD se define el conjunto mínimo de prestaciones que se deben ofrecer al usuario llamante, para cada uno de los ámbitos de actuación: empresas, ciudadanos y menores de edad, sus padres y educadores.

Las llamadas al número 017 serán igualmente gratuitas para el usuario llamante y serán tratadas por los operadores del servicio telefónico disponible al público, a efectos de precios, como llamadas de cobro revertido automático.

---

<sup>4</sup> Decisión 2007/116/CE de la Comisión Europea, de 15 de febrero de 2007, relativa a la reserva del rango de numeración nacional que comienza por «116» como números para los servicios armonizados de valor social

<sup>5</sup> 116000: número atribuido al servicio “Línea directa para casos de niños desaparecidos”, según resolución de 31 de marzo de 2010, de la SEAD.

116111: número atribuido al servicio “Línea de ayuda a la infancia”, según resolución de 12 de enero de 2010, de la SEAD.

La entidad INCIBE, como prestataria del servicio de atención telefónica “Línea de Ayuda en Ciberseguridad” a través del número 017, designará al operador del servicio telefónico encargado de terminar las llamadas dirigidas a dicho número y publicará en el Boletín Oficial del Estado el nombre del operador, la fecha de inicio del servicio y la ubicación geográfica del centro o centros de atención de llamadas.

Previamente a la fecha de inicio del servicio, el operador designado proporcionará a la SEAD una memoria técnica descriptiva de las funcionalidades del servicio de terminación de llamadas a prestar y los recursos técnicos empleados.

A los efectos previstos en el apartado a) del punto 10.4 del Plan nacional de numeración telefónica (PNT), se atribuye el número corto 017 a servicios de interés social, estableciéndose que dicho número deberá habilitarse en las redes telefónicas públicas que provean el acceso a los usuarios.

La propuesta de resolución de la SEAD contempla un plazo de apertura a las redes telefónicas públicas de tres meses desde la publicación en el BOE de la fecha de inicio del servicio o, a partir de la misma, si ésta es posterior a la finalización de este plazo.

Los operadores del servicio telefónico público entregarán las llamadas telefónicas al número 017 en los puntos de interconexión determinados por el operador designado para su terminación.

#### **4. VALORACION DEL PROYECTO DE ORDEN**

Se valora positivamente la sustitución del número de nueve cifras del rango 900 por el número corto 017, al proporcionarse un servicio de marcado interés social que requiere de un número acorde a tales características que pueda ser recordado e identificado fácilmente por la población.

Sin menoscabo de esta valoración general positiva, a continuación, se detallan una serie de comentarios y observaciones.

##### **4.1 Servicio mediante mensajes cortos de texto y multimedia**

La Directiva NIS (*Network and Information Security*)<sup>6</sup> se encuentra incorporada al ordenamiento nacional mediante el Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información, y tiene por objeto establecer mecanismos que permitan mejorar la protección frente a las amenazas que afectan a las redes y sistemas de información, facilitando la

---

<sup>6</sup> Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo de 6 de julio de 2016 relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en la Unión (Directiva NIS).

coordinación de las actuaciones realizadas con los países de nuestro entorno, en particular, dentro de la Unión Europea.

El mencionado Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información, en su artículo 10 f), establece que las autoridades competentes ejercerán la función de informar, en su caso, al público sobre determinados incidentes, cuando la difusión de dicha información sea necesaria para evitar un incidente o gestionar uno que ya se haya producido.

Por su parte, el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas <sup>7</sup>, (en adelante, el Code), pendiente de incorporación a la normativa nacional, establece la potestad de las autoridades competentes de informar al público en caso de estimar que la divulgación del incidente de seguridad de las redes y servicios reviste interés público (artículo 40.2 del Code) así como de los proveedores de redes de comunicaciones públicas electrónicas o de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público de informar a sus usuarios que pudieran verse afectados por dicha amenaza sobre las posibles medidas de protección o soluciones que pueden adoptar los usuarios (artículo 40.3 del Code).

Esto es, la Directiva NIS contempla que el público pueda ser informado ante un incidente o una amenaza. Se considera que una manera efectiva para ello es el envío de mensajes de texto, dada su rápida difusión, sin menoscabo de utilizar otros mecanismos como la comunicación de los incidentes en las redes sociales, entre otros.

Al respecto, cabe la posibilidad de usar para servicios de mensajes una secuencia numérica idéntica al servicio de voz, tal y como señala la Orden ITC/308/2008, por la que se dictan instrucciones para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia, siempre y cuando los servicios prestados mediante mensajes sean de características equivalentes<sup>8</sup>.

Conforme a lo anterior se propone que se prevea el uso del número 017 para servicios de mensajes de texto y multimedia.

*Nueva redacción propuesta para los apartados Primero y Cuarto:*

Primero. Atribución de recursos públicos de numeración.

Uno. Se atribuye el número corto 017 del Plan nacional de numeración telefónica al servicio de atención telefónica “Línea de Ayuda en Ciberseguridad”. Este

---

<sup>7</sup> Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas.

<sup>8</sup> Artículo 3.3 “Las secuencias numéricas idénticas a aquéllas pertenecientes al Plan nacional de numeración telefónica que identifiquen servicios de comunicaciones electrónicas, sólo se podrán utilizar para la prestación de servicios de mensajes que sean de características equivalentes a aquellos servicios, salvo en los supuestos que puedan derivarse de la aplicación de las presentes instrucciones”.

número podrá utilizarse, además, para la prestación mediante mensajes cortos de texto y mensajes multimedia de servicios de la misma naturaleza o complementarios al servicio de información telefónica.

*Cuarto. Precios de las llamadas.*

Uno. Las llamadas telefónicas al número atribuido serán gratuitas para el usuario llamante y serán tratadas por los operadores del servicio telefónico disponible al público, a efectos de precios, como llamadas de cobro revertido automático. Asimismo, el servicio de mensajes de texto y multimedia será gratuito.

## **4.2 Acceso desde otras redes**

El servicio 017 no debería ser exclusivo de los usuarios del servicio telefónico disponible al público, sino que también otros usuarios con posibilidad de realizar llamadas vocales o enviar mensajes deberían igualmente aprovechar dichas facilidades, en particular, los usuarios de los servicios vocales nómadas.

En la actualidad los servicios vocales nómadas están constituidos como servicios distintos del servicio telefónico disponible al público, por lo que no quedan sometidos a todas las obligaciones asociadas a este último. No obstante, la interoperabilidad de servicios, de interconexión de las redes y de acceso a éstas y a los recursos asociados tal como establecen los apartados 17.c) y 18.a) del Reglamento del Servicio Universal<sup>9</sup>, plantea la posibilidad de que dichos servicios deban tener las mismas facilidades de acceso que los del servicio telefónico disponible al público, al menos para los servicios de interés social, y máxime tratándose de un servicio que reviste de interés público.

Además, parece adecuado que otros usuarios distintos del servicio telefónico puedan asimismo acceder a la "Línea de Ayuda en Ciberseguridad", habida cuenta que las consultas realizadas no solo abarcan a las relacionadas al servicio telefónico sino también otros servicios como el acceso a internet, conexiones y redes wifi, etc., para los cuales los usuarios de servicios vocales nómadas se pueden ver igualmente afectados.

Por ello se propone la extensión de la obligación de cursar las llamadas a todos los operadores de redes que interoperan con el servicio telefónico disponible al público.

*Nueva redacción propuesta para el apartado Sexto, punto Cuatro:*

Transcurridos tres meses desde la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de la fecha de inicio del servicio, o a partir de la misma si ésta es posterior a la de finalización de este plazo, las llamadas al 017 se cursarán por todos los

---

<sup>9</sup> 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.

operadores **de redes que interoperan con** el servicio telefónico disponible al público en las condiciones establecidas en esta resolución.

Del mismo modo, deberán actualizarse el resto de menciones a los operadores del servicio telefónico disponible al público para hacer referencia, de manera más general, a los operadores que interoperan con el servicio telefónico, como son en la actualidad los operadores de servicios vocales nómadas.

### 4.3 Confidencialidad

En el preámbulo de la propuesta de resolución se establece el carácter confidencial del servicio, entendiéndose que cualquier ciudadano puede acceder de manera anónima a la “Línea de Ayuda en Ciberseguridad”:

*“Se trata de un servicio de alcance nacional, gratuito, confidencial y accesible, dirigido a los menores y su entorno (padres, educadores y profesionales que trabajen en el ámbito del menor o la protección online ligada a este público), a los ciudadanos usuarios de Internet en general y al colectivo de empresas y profesionales que utilizan Internet y las tecnologías en el desempeño de su actividad y deben proteger sus activos y su negocio”. (Subrayado propio).*

Se considera que ello debería ir aparejado a la obligación de los operadores de no mostrar en las facturas las llamadas al 017.

*Nueva redacción para el apartado Cuarto, punto Uno:*

*Cuarto. Precios de las llamadas.*

Uno. Las llamadas telefónicas al número atribuido serán gratuitas y no generarán facturación en origen para el usuario llamante, y serán tratadas por los operadores del servicio telefónico disponible al público, a efectos de precios, como llamadas de cobro revertido automático.

## 5. CONCLUSIONES

Según lo expuesto, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC valora positivamente el proyecto de atribución, al permitir el acceso al servicio de atención telefónica “Línea de Ayuda Ciberseguridad” mediante el número corto 017, que podrá ser fácilmente reconocible por la población, en lugar del número de nueve cifras empleado hasta la fecha.

No obstante, se estima pertinente realizar una serie de observaciones a la propuesta de resolución de la SEAD. Se propone:

1. Habilitar la posibilidad de que el número 017 pueda utilizarse adicionalmente para la prestación del servicio mediante mensajes cortos de texto y mensajes multimedia, habida cuenta su rápida difusión en caso de precisar informar al público de un incidente o una amenaza en ciberseguridad.



2. Extender la obligación de acceso al servicio a todos los operadores de redes que interoperan con el servicio telefónico disponible al público, dado que las medidas adoptadas en ciberseguridad no son un asunto exclusivo de los operadores del servicio telefónico y máxime tratándose de un servicio de interés social.
3. Obligar a los operadores a no mostrar en las facturas las llamadas al 017, dado el carácter confidencial del servicio.