

NOTA DE PRENSA

La CNMC publica un informe sobre la modificación de algunos usos de la numeración móvil

- Se centra en los servicios de atención al cliente o los servicios de centralitas de grandes clientes a través de numeración móvil y la provisión de servicios máquina a máquina (M2M).

Madrid, 13 de abril de 2018.- La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha publicado un informe relativo a la modificación de algunos usos de la numeración que no se ajustan a la naturaleza del servicio móvil y así favorecer un uso más ordenado de los recursos de numeración ([INF/DTSA/035/18](#)).

Entre otros aspectos, el informe se centra en los servicios de atención al cliente, los servicios de centralitas a través de numeración móvil y los servicios máquina a máquina (M2M).

Usos anómalos de la numeración móvil identificados

La Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD) propone modificar la Resolución de 27 de mayo de 2013¹ por la que se habilita, entre otros, la prestación de servicios de atención a clientes y la prestación de servicios de red privada virtual sobre redes de comunicaciones móviles. En este sentido, se han identificado algunos casos en los que se usa la numeración móvil como identificador de línea llamante desde ubicaciones fijas:

- 1) Determinadas empresas de servicios de *telemarketing* y atención a clientes podrían estar usando la numeración móvil para identificar a terminales fijos de sus centros de atención de llamadas (*call-center*) con tal de obtener una mayor tasa de descuelgue de los potenciales clientes llamados (la experiencia indica que se tiende a atender un mayor número de llamadas cuando provienen de números móviles).
- 2) Centralitas privadas de grandes clientes (empresas y administraciones públicas) que utilizan números móviles como extensiones de la centralita para puestos fijos. En estos casos el destinatario suele recibir como identificador de la línea llamante un número móvil ordinario (de nueve cifras) o bien uno largo compuesto por un número de cabecera (de la centralita) junto con el número de extensión desde donde se realiza la llamada.

Aunque en ambos casos el interés principal no es el de recibir llamadas para obtener una remuneración, no puede descartarse que haya agentes en el mercado que puedan estar beneficiándose de tal posibilidad por la diferencia de los precios de terminación entre redes fijas y móviles.

1 Resolución de 27 de mayo de 2013, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se modifica la atribución de los rangos de numeración para comunicaciones móviles.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

La CNMC valora positivamente que se impidan estos usos, aunque entiende que los servicios de atención al cliente a través de numeración móvil para identificar ubicaciones fijas a través de puntos de terminación fijos ya estaban prohibidos, al no llevar implícita la condición de movilidad.

Servicios máquina a máquina (M2M)

Las líneas de servicios M2M sirven para las máquinas que envían y reciben información a través de servicios de telemetría y/o telecontrol. Las M2M están más ligadas a nuestra rutina diaria de lo que imaginamos. Por ejemplo, existe un sistema de M2M en las máquinas de *vending* de los bares u oficinas; en las alarmas de seguridad de viviendas o comercios; en el control de los ascensores; en los terminales de punto de venta (TPV); en los contadores de agua, gas o electricidad; en los paneles informativos de las carreteras; en las estaciones meteorológicas; en el acceso a Internet en el coche e incluso en el seguimiento de mascotas.

En enero de 2018 el parque de líneas asociadas a servicios M2M en España superó los cinco millones, con un incremento medio anual superior al 18%. Además, las previsiones apuntan que, en años sucesivos, con la llegada del coche conectado, la industria 4.0, el uso de *weareables* o la familiarización con nuevos dispositivos conectados en el hogar domótica, el crecimiento anual pueda llegar incluso duplicar al actual.

Por ello, se ha previsto de un rango específico para acoger la demanda adicional de dispositivos conectados. Los servicios máquina a máquina (M2M) disponen de 13 dígitos (rango 590) que ofrecen una capacidad muy elevada de numeración. De todas maneras, el uso de este rango 590 hasta la fecha es residual. Los operadores han optado por seguir utilizando los rangos atribuidos al servicio móvil (6 y 7). Esta dualidad en la atribución de recursos puede transmitir la falsa idea de que tanto los rangos móviles como el rango 590 podrían ser utilizados indistintamente para dar de alta nuevos servicios M2M cuando, en realidad, es el rango 590 el que está específicamente dedicado para tal fin. La CNMC considera que los rangos móviles (6 y 7) no se deberían considerar aptos para servicios M2M de manera indefinida, porque deriva en la infrautilización por parte de los operadores del rango 590 y supone un riesgo de agotamiento prematuro de los rangos móviles (6 y 7).

Por este motivo, la CNMC sugiere que se fije un plazo técnicamente suficiente a partir del cual sólo se podrán dar de alta los servicios asociados a comunicaciones M2M mediante la numeración específicamente atribuida para tal fin (rango 590), o bien se identifiquen los servicios que deben ser prestados exclusivamente mediante dicho rango.

La CNMC emite este informe a petición de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD), en el ámbito de sus funciones consultivas.

[INF/DTSA/035/18](#)

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.