



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 la Sesión nº 21/05 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 9 de junio de 2005, se ha adoptado el siguiente:

ACUERDO:

Por el que se aprueba la:

RESOLUCIÓN DE LA SOLICITUD DE NUMERACIÓN DENTRO DEL RANGO 902 DE OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L.

(DT 2005/266)

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Con fecha 16 de febrero de 2005, tuvo entrada en la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) escrito de Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L. (en adelante, Opera) solicitando la asignación de numeración para la prestación de servicios de tarifas especiales 902.

Segundo.- Con fecha 25 de febrero de 2005, esta Comisión remitió a Opera un escrito de petición de subsanación (con plazo de 10 días) requiriendo cierta información necesaria para la valoración de la asignación de la numeración solicitada.

Tercero.- Con fecha 1 de marzo de 2005, tuvo entrada en esta Comisión un escrito de subsanación de Opera donde, entre otros aspectos, señala que cada uno de sus números de red inteligente (tarifas especiales) lleva asociados uno o varios números geográficos subyacentes junto con unas reglas lógicas de funcionamiento en función del horario, origen de la llamada, etc.

Cuarto.- Con fecha 4 de marzo de 2005, esta Comisión remitió a Opera un nuevo escrito de petición de subsanación (se concede un plazo legal de 10 días para la subsanación de la solicitud) requiriendo cierta información necesaria para la asignación de la numeración solicitada.

Quinto.- Con fechas 4 y 7 de marzo de 2005, se recibieron en esta Comisión dos escritos de subsanación de Opera con la información solicitada.

Sexto.- Con fecha 7 de abril de 2005, se recibió en esta Comisión un segundo escrito de Opera solicitando que, mientras se resuelve el presente expediente DT 2005/266 se le asignase al menos uno de los bloques solicitados que evite el agotamiento de su numeración.



Séptimo.- Con fecha 21 de abril de 2005, el Secretario de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones dictó orden de inspección sobre la ocupación real de la numeración asignada a Opera dentro del rango 902 con objeto de comprobar si los números en servicio se adecuan a las condiciones de uso definidas en el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración aprobado por Real Decreto 2296/2004 de 10 de diciembre.

Octavo.- Con fecha 5 de mayo de 2005, el inspector designado para realizar la inspección aportó al expediente DT 2005/266 el acta de inspección resultante de las actuaciones derivadas de la orden de inspección dictada.

Noveno.- Con fecha 11 de mayo de 2005, esta Comisión procedió a comunicar a Opera la apertura del trámite de audiencia previo a la resolución definitiva, incluyendo un informe elaborado por los Servicios de la CMT. En este informe se proponía no asignar los bloques solicitados.

Décimo.- Con fecha 1 de junio de 2005, se recibió en la CMT un escrito de Opera mostrándose conforme con la propuesta de no asignación incluida en el informe a audiencia.

A los anteriores antecedentes de hecho le son de aplicación los siguientes,

FUNDAMENTOS DE DERECHO

1. Competencia de la CMT

1.1 Asignación de numeración

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, LGT), 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.”

Finalizada la tramitación del expediente abierto a raíz de la solicitud de asignación de recursos públicos de numeración, la CMT resolverá otorgando o denegando motivadamente la asignación solicitada.

1.2 Potestad inspectora

El artículo 50.3 de la LGT establece que *“corresponderá a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones la inspección de las actividades de los operadores de telecomunicaciones respecto de las cuales tenga competencia sancionadora de conformidad con esta Ley”*.



Por su parte, el artículo 58 a) en relación con el artículo 53.w), ambos de la LGT, señalan que corresponderá a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones sancionar como infracción muy grave “*el incumplimiento de las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración debidamente aprobados*”.

La inspección que se ha llevado a cabo en el contexto del presente expediente tiene por objeto determinar si se está dando un uso adecuado a la numeración 902 previamente asignada a Ópera, a fin de decidir sobre la nueva solicitud de numeración 902 formulada. La inspección ha comprobado el grado de cumplimiento de las condiciones determinantes para la asignación de recursos de numeración adicionales. Todo ello, sin perjuicio de que, en caso de que la inspección recogiera indicios de infracción, pudiera ser susceptible de la apertura de un procedimiento sancionador.

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, el Consejo avoca para sí su resolución.

3. Condiciones generales de uso de los recursos asignados

El artículo 38 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración establece que los recursos públicos de numeración asignados deberán utilizarse de manera eficiente, con respeto a la normativa aplicable y para el fin especificado en la solicitud, salvo autorización expresa de la CMT. Además, los recursos asignados deberán permanecer bajo el control del operador titular de la asignación.

4. Numeración atribuida para servicios de tarifas especiales

En el apartado 9.2 del Plan nacional de numeración telefónica se indica que los bloques asignados a los operadores dentro de los rangos atribuidos para servicios de tarifas especiales tendrán, con carácter general, una capacidad de 1.000 números.



5. Servicios ofrecidos mediante el rango 902

Los servicios de tarifas especiales, a los que pertenecen los asociados a la numeración 902, son en principio prestados sobre un concepto de número ficticio o número que ha de traducirse en otro asociado a un destino físico de red (pe. un número geográfico), y cuya traducción se realiza en las redes en base al concepto de red inteligente (de hecho estos números/servicios se han venido denominando como de 'red inteligente'). Entre estos servicios de tarifas especiales habría que incluir los identificados por los códigos 800, 900, 901, 902, 905, y los servicios de tarificación adicional identificados por los códigos 806, 807, 803 y 907.

La prestación de servicios mediante numeración del rango 902 data de principios de los años noventa, momento en el que Telefónica implantó en España la primera arquitectura de red inteligente. Los servicios prestados mediante numeración 902¹ y 901 fueron inicialmente ofrecidos por Telefónica como de pago compartido. La diferencia entre las numeraciones 901 y 902 radicaba en la tarifa aplicada al llamante. Para el caso de la numeración 902, en llamadas intraprovinciales el pago era realizado completamente por el llamante mientras que en llamadas interprovinciales el pago se compartía entre llamante (60%) y llamado (40%). Las tarifas de 901 eran en todos los casos compartidas por llamante y llamado, y de bastante menor cuantía al llamante que las aplicadas a los 902.

Sin embargo, el 28 de julio de 1994 (publicado en el BOE de 30 de julio) se produjo un cambio en la estructura de tarifas aprobada² por la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos (CDGAE) de forma que, de los dos niveles existentes de ámbito nacional hasta la fecha, intraprovincial e interprovincial, se pasó a un sólo nivel nacional (además del nivel internacional). Adicionalmente, se aprobó que las tarifas nacionales de las llamadas a números 902 fuesen de pago completo por el llamante (dejaban de ser pago compartido).

Esta filosofía de pago en la que la numeración 902 solamente es facturada al llamante se ha mantenido hasta la fecha, si bien, el 3 de agosto de 2001 (publicado en el BOE de 8 de agosto), la CDGAE aprobó un nivel de tarificación de ámbito intraprovincial más económico dentro del servicio 902 (conocido como nivel 2) de Telefónica de España, complementario al nivel nacional e internacional (conocido como nivel 1) existente desde julio de 1994.

Por lo que respecta al tipo de servicios prestados, la numeración 902 se ha venido utilizando para ofrecer a empresas un punto de contacto único para toda España (número universal), independientemente de la localización geográfica de la misma y los cambios de domicilio. Las asignaciones de numeración 902 por esta Comisión se han estado realizado para este tipo de usos conocidos como 'número universal' hasta que, con fecha 10 de diciembre de 2004 (BOE de 30 de diciembre), se aprobó el nuevo Plan de numeración telefónica en el que los servicios pasaron a llamarse de

¹ Al comienzo de estos servicios se entendía que eran 'números universales' tanto los números 902 como los números 901, 900 y el resto de números de red inteligente, salvo la numeración personal.

² Aunque en la actualidad se trata de precios no regulados (Orden PRE/3103/2003, de 5 de noviembre), hasta el 31 de diciembre de 2003 se encontraban sometidos a la modalidad regulatoria de límites máximos anuales de precios para el caso de Telefónica de España como operador dominante.



‘llamadas de pago por el abonado llamante sin retribución para el abonado llamado’. A partir de este momento la CMT asigna la numeración indicando explícitamente la nueva denominación del servicio.

El uso de esta numeración 902 ha de ser, por tanto, menos elevada que el uso de la numeración geográfica, tal como se comprueba en el control anual de la numeración realizado por esta Comisión. A pesar de ello, se viene observando un aumento considerable de la demanda de numeración 902 que podría dar lugar a largo plazo al agotamiento del rango atribuido en caso de mantenerse la actual tendencia. En este sentido, esta Comisión debe velar por el uso eficiente de la numeración 902 y su empleo para el fin especificado en la solicitud.

6. Valoración de la solicitud de numeración

Opera ha solicitado 5 bloques adicionales de 1.000 números para prestar ‘servicios de pago por el llamante sin retribución para el llamado’ (rango 902). En la actualidad Opera ya dispone de 6 bloques asignados dentro del rango 902. El grado de ocupación de estos bloques, según los datos enviados por Opera, alcanzaría un valor en media cercano al 90%.

Bloque	Fecha asignación	Ocupación comunicada	% ocupación
550	18 ene 2001	768	76,8 %
930	23 jul 2003	988	98,8 %
931		865	86,5 %
932	4 mar 2004	965	96,5 %
933		979	97,9 %
934		811	81,1 %

La alta cantidad de numeración en uso y el alto grado de ocupación comunicado por Opera, muy superior a la media de otros operadores que prestan este mismo tipo de servicios, motivó la realización de una inspección sobre el uso efectivo de los recursos asignados con el fin de comprobar si se daban las circunstancias para la asignación adicional solicitada.

Los actos de inspección, realizados entre los días 27 y 28 de abril de 2005, se centraron en las siguientes cuestiones:

1. Ocupación efectiva de la numeración ya asignada a Opera en el rango 902.
2. Uso concreto dado a la numeración 902 con el fin de verificar si se adecua al fin especificado en las correspondientes solicitudes de asignación de numeración, esto es, número universal.

Para ello se realizaron una serie de llamadas a una muestra representativa de los 6.000 números del rango 902 asignados a Opera. El método de selección de muestras hacía uso de un muestreo conglomerado (con muestreo sistemático posterior). El resultado final del muestreo fue la selección de 300 de los 6.000 números, esto es, un 5% del total.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

De todos los servicios identificados, cabe hacer especial mención a los siguientes:

- Aproximadamente la mitad de la numeración inspeccionada está siendo utilizada para ofrecer un único servicio de información que debería prestarse mediante un único número. Además, la locución que sirve de interfaz al usuario no identifica a ninguna empresa.
- Se han dado varios casos de llamadas a números de Opera que son redirigidas a números geográficos cuyos abonados desconocen la existencia de esos servicios 902. En la mitad de los casos los llamados son personas residentes en Andorra, y en el resto se trata de abonados a los que Telefónica de España, S.A.U. les presta el servicio telefónico disponible al público.
- Existen varios números cuyas llamadas terminan en locuciones que indican la imposibilidad de acceder a ningún servicio sin que se dé información de la empresa que lo prestaba anteriormente.

Como resultado de las llamadas de muestreo se calculó y proyectó la ocupación efectiva estimada. Para dicho cálculo se computaron sólo una vez aquellos servicios que, tratándose del mismo, se repetían desde más de un número 902 distinto. Para otros servicios en los que se presentaron dudas acerca de su unicidad se computaron tantas veces como aparecieron.

La siguiente tabla muestra la ocupación efectiva estimada resultante por cada bloque actualmente asignado a Opera, así como la numeración a la que se le está dando un uso inadecuado (el resto de números se encuentra libre):

Bloque	Ocupación efectiva	% respecto a las muestras de cada bloque	Uso inadecuado	% respecto a las muestras de cada bloque
550	5	10%	1	2%
930	11	22%	39	78%
931	9	18%	40	80%
932	6	12%	44	88%
933	9	18%	40	80%
934	11	22%	39	78%
TOTAL	51	17%	203	68%

Extrapolando estos resultados, resultaría que un alto porcentaje de numeración se encuentra en uso. Sin embargo una cantidad excesiva de estos números en uso se encuentra redirigida a “servicios idénticos”, lo cual es totalmente contradictorio al servicio que debería prestarse con un número 902. Es decir, cabe concluir que se está haciendo un uso indebido de gran parte de la numeración asignada, incumpliendo las condiciones generales de asignación. Si se efectuase un uso adecuado de la numeración ya asignada, Opera dispondría aún de numeración suficiente (aproximadamente entre 4.000 y 5.000 números) para atender la demanda de futuros clientes, por lo que no necesitaría la asignación de numeración adicional.



7. Alegaciones de Opera

Opera se muestra conforme con la propuesta del informe a audiencia de no asignación de la numeración solicitada y señala que han iniciado procesos de auditoria y control para verificar el correcto uso de la numeración asignada. En caso de que mediante estos procesos, todavía en curso, concluyan que están incumpliendo la normativa vigente procederán a tomar las medidas oportunas para su cumplimiento.

Sobre los servicios identificados en el acta de inspección, Opera realiza las siguientes matizaciones:

- Respecto al servicio de información accesible desde gran parte de la numeración, señalan que se debe a que Opera comercializa la numeración a través de agentes, quienes definen y configuran para los clientes los servicios en base a un ejemplo real. Además, pueden demostrar a los clientes que cada número es accesible desde cualquier operador. Este comportamiento es claramente ineficiente y Opera ha confirmado que solamente utilizará un número por rango que sirva como referencia a todos sus clientes.
- En cuanto al encaminamiento a números geográficos en los que los interlocutores desconocen la existencia de los servicios 902, Opera está realizando una auditoría interna todavía en curso por lo que no hay resultados, aunque indican que el algunas ocasiones se debe a un problema de desinformación entre los empleados de algunas empresas, y en otras a que los abonados solamente conocen el nombre del distribuidor y no el de Opera. No obstante, una vez finalizada la auditoría tomarán las medidas necesarias para evitar enrutamientos incorrectos.
- Sobre las llamadas que acaban en locuciones indicando la imposibilidad de acceder al servicio, Opera expone que es debido a que tienen clientes que realizan campañas de publicidad estacionales o con una duración muy definida y, hasta que activan una nueva campaña mediante el mismo número, lo mantienen sin prestar servicio alguno.

En virtud de las consideraciones de hecho y de derecho expuestas, esta Comisión

RESUELVE

Único.- No asignar a Opera la numeración adicional solicitada para servicios de tarifas especiales dentro del rango 902.

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.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 del 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)