

ACUERDO POR EL QUE SE DA CONTESTACIÓN A LA CONSULTA DE ASOCIACIÓN DE OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES EMPRESARIALES (ASOTEM) SOBRE EL USO DE LA NUMERACIÓN MÓVIL PARA LA REALIZACIÓN DE LLAMADAS POR INTERNET A TRAVÉS DE APLICACIONES

(CNS/DTSA/1204/23 NUMERACIÓN MÓVIL INTERNET)

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D.^a Pilar Sánchez Núñez

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 20 de junio de 2024

Conforme a la función establecida en el artículo 5.2 y 3 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), así como el artículo 53.1. f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la Sala de Supervisión Regulatoria con la composición expresada, emite el siguiente acuerdo respecto a la consulta planteada.

I. OBJETO DE LA CONSULTA

Con fecha 30 de junio de 2023 tuvo entrada en el registro de la CNMC una consulta de la Asociación de Operadores de Telecomunicaciones Empresariales (ASOTEM) sobre el uso de numeración móvil para la realización de llamadas desde páginas web y/o apps instaladas en móviles.

II. HABILITACIÓN COMPETENCIAL

Las competencias de la CNMC para contestar la presente consulta resultan de lo dispuesto en el artículo 5.2 y 3 de la LCNMC¹, y artículo 53.1.f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

El artículo 30 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) dispone en su apartado 1 que para los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público se proporcionarán los números que se necesiten para permitir su efectiva prestación, tomándose esta circunstancia en consideración en los planes nacionales correspondientes y en sus disposiciones de desarrollo; y en su apartado 5 que corresponde a la CNMC el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración.

Por último, atendiendo a 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 mediante el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano decisorio competente para conocer este asunto es la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

III. OBJETO DE LA CONSULTA

ASOTEM indica haber tenido conocimiento de que diferentes agentes del mercado permiten a sus clientes la realización de llamadas telefónicas a través de Internet, mostrando en el destino, como identificación del número llamante (CLI, *Calling Line Identifier*), un número móvil a elección del usuario.

Añade ASOTEM que estos agentes, sin ser titulares de recursos de numeración móvil, estarían facilitando a sus clientes un software (accesible desde una web o desde una app) con el que pueden realizar llamadas a numeración telefónica

¹ Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia <https://www.boe.es/eli/es/l/2013/06/04/3/con>

usando cualquier número móvil como origen de la llamada, sin comprobar si ese número pertenece al cliente o no.

Conforme a lo anterior, ASOTEM solicita que la CNMC aclare los límites jurídicos de las prácticas mencionadas.

IV. CONTESTACIÓN A LA CONSULTA

La consulta presentada por Asotem versa sobre la facilidad de identificación de la línea de origen, que se define como la prestación que permite que el usuario que recibe una llamada obtenga la información del número telefónico de la línea desde donde se origina esa comunicación.

La transmisión del CLI correcto a través de las redes de los operadores debe ser asegurada por los operadores tanto nacional como internacionalmente, ya que permite a los usuarios conocer la identidad del llamante o devolver una llamada perdida, pero además garantiza la eficaz asistencia al llamante en los servicios de emergencia, y otras funcionalidades como la accesibilidad autenticada a servicios o la interceptación legal de las comunicaciones.

Excepcionalmente, sólo en determinados escenarios en que resulta justificada, el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública ha autorizado² a diversos operadores la modificación del identificador de la línea de origen, de acuerdo con el artículo 61.2 del Reglamento del servicio universal³. En el mismo se indica que los operadores deberán obtener del Ministerio la autorización correspondiente para quedar exentos del cumplimiento de los requisitos sobre visualización y limitación de la identificación de la línea de origen y conectada y sobre desvío automático de llamadas.

Es decir, el número que se presenta al usuario que recibe la llamada debe ser tal que permita identificar la línea de origen salvo que se haya obtenido del Ministerio la autorización correspondiente para modificarlo.

En particular, para dar respuesta a la consulta de ASOTEM sobre el uso de numeración móvil para la realización de llamadas desde páginas web y/o apps instaladas en móviles, debe partirse de que la numeración específicamente

² En la web de la SETID se publican las resoluciones sobre las solicitudes de modificación del CLI: <https://avancedigital.mineco.gob.es/es-ES/Servicios/Numeracion/Normativa/Paginas/identificacion-linea-origen.aspx>

³ Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, vigente conforme a la Disposición Transitoria Primera de la LGTel.

atribuida para la prestación de servicios de comunicaciones interpersonales basados en numeración a través de Internet o servicios nómadas es la numeración nómada, como consulta ASOTEM⁴.

Por consiguiente, todo apunta a que permitir que el usuario introduzca un número móvil como CLI de llamadas de dicho servicio la numeración móvil supondría una modificación de la identificación de la línea de origen, y por ello podría ser contraria a la normativa sectorial si no ha sido autorizada previamente.

A ello se añade que, según la descripción de ASOTEM, en general los números (móviles) que introducen los usuarios de la app no pertenecen al operador que ofrece el servicio de llamadas desde internet. Por tanto, es altamente improbable que el prestador de servicio de llamadas desde Internet pueda cumplir con los requisitos asociados al uso de dicha numeración móvil, en particular los de conservación de datos y de interceptación de llamadas.

Es decir, teniendo en cuenta la normativa sectorial aplicable a la numeración vigente, a juicio de esta Comisión, para la realización de este tipo de llamadas desde Internet debería usarse numeración nómada.

Únicamente en el caso de que el operador que ofrece ese servicio de llamadas desde Internet fuese el mismo que el operador móvil del cliente, cabría plantearse la posibilidad de permitir el uso del número móvil del cliente como número llamante, dada la posibilidad de poder cumplir con las obligaciones legales asociadas al servicio telefónico móvil: en concreto, la de conservación de datos, de interceptación y de llamadas de emergencia, con el mismo grado de precisión en cuanto a la ubicación del usuario⁵. Un ejemplo de ello sería la facilidad que incluyen muchos terminales móviles de permitir cambiar automáticamente a la red WIFI para realizar o recibir llamadas, cuando se detecta una calidad insuficiente del servicio móvil.

⁴ Resolución de 12 de abril de 2016, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se modifica la de 30 de junio de 2005, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración al servicio telefónico fijo disponible al público y a los servicios vocales nómadas, y se adjudican determinados indicativos provinciales; y Resolución de 30 de junio de 2005, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información por la que se atribuyen recursos públicos de numeración al servicio telefónico fijo disponible al público y a los servicios vocales nómadas, y se adjudican determinados indicativos provinciales.

⁵ Los usos permitidos de la numeración móvil se encuentran definidos en la 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.

Por todo ello, es la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) quien puede precisar las casuísticas en que está justificada la modificación del CLI, habida cuenta de que es la responsable de la autorización de solicitudes de modificación de la línea llamante, como podría ser el caso descrito en la presente consulta. Lo anterior se señala sin perjuicio de las competencias de la CNMC en materia de la supervisión del cumplimiento de las condiciones de uso de la numeración.

V. CONCLUSIÓN

En base a lo anterior, cabría apreciar que la modificación de la identificación de la línea de origen, planteada en el caso mencionado por ASOTEM, debería ser previamente autorizada por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, pudiendo llegar a ser calificada de otro modo como contraria a la normativa sectorial aplicable a la numeración.

En virtud de lo anterior, se procede a dar traslado del presente acuerdo, así como del escrito de consulta de la Asociación de Operadores de Telecomunicaciones Empresariales al Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, para su consideración en el marco de sus competencias.

Comuníquese este Acuerdo a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese al interesado, la Asociación de Operadores de Telecomunicaciones Empresariales (ASOTEM).