



MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO PARA LA SOCIEDAD DE LA
INFORMACIÓN Y LA AGENDA DIGITAL

RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA DE ESTADO PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA AGENDA DIGITAL POR LA QUE SE AUTORIZA A DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. LA MODIFICACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN DE LA LÍNEA DE ORIGEN CON NÚMEROS GRATUITOS 800/900 EN LLAMADAS GENERADAS DESDE LOS CENTROS DE LLAMADAS (CALL-CENTERS)

El 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, en adelante Reglamento de servicio universal, recoge en su título V determinadas disposiciones en relación con la protección de los datos personales en la prestación de los servicios de telecomunicación, que entre otros, abordan la facilidad de identificación de la línea de origen.

La facilidad de identificación de la línea de origen 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.

El número que se presenta al usuario que recibe la llamada debe ser tal que permita identificar la línea de origen salvo que, tal como se recoge en el segundo inciso del artículo 61.2 del Reglamento de servicio universal, se haya obtenido del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, ahora Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, la autorización correspondiente para quedar exento del cumplimiento de los requisitos sobre visualización y limitación de la identificación de la línea de origen.

Por su parte, en el artículo 71.2 se señala que los operadores que vayan a prestar las facilidades de identificación de la línea de origen deberán remitir a dicho Ministerio y a la Agencia Española de Protección de Datos, con carácter previo a la prestación de estas facilidades, un documento que recoja las características y los procedimientos empleados para garantizar el cumplimiento de lo establecido en este reglamento sobre las mencionadas facilidades. Asimismo, los operadores tendrán obligación de comunicar, de manera previa a su aplicación, las posteriores variaciones de las características de sus ofertas.

Por su parte, el apartado 9 del Plan Nacional de Numeración Telefónica, aprobado mediante Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, atribuye inicialmente los segmentos N=8XY y 9XY, para el valor cero de la cifra X, excepto el acceso a Internet, a los servicios de tarifas especiales, en los que el usuario llamante afronta unas cargas mayores o menores que el coste real de los medios de telecomunicaciones empleados por los operadores (tales como los servicios de cobro revertido automático, de coste compartido y de tarificación adicional).

Asimismo, el apéndice a dicho plan recoge el listado de atribuciones y adjudicaciones vigentes del plan nacional de numeración telefónica, entre las cuales, figuran los rangos NXY 800 y 900 para su utilización en el servicio de cobro revertido automático, lo cual significa que son gratuitos para el usuario que realiza la llamada, tanto desde líneas fijas como desde líneas móviles. La llamada es pagada íntegramente por los clientes que contratan estos números para recibir llamadas. No obstante, por decisión de éstos, algunos números 800 y 900 no son



siempre accesibles desde redes móviles al ser mayor el coste que debe afrontar por la recepción de la llamada.

Lo que caracteriza a este tipo de números es que pueden tener asociados varios números ordinarios, normalmente fijos, a los que se redirigen las llamadas en función de criterios definidos por sus propios titulares, como la hora del día, la fecha, la procedencia de las llamadas, etc. Asimismo, suelen proporcionar facilidades adicionales que otorgan una mayor flexibilidad de uso que los números convencionales, como desvíos de llamadas condicionados a determinadas circunstancias (ocupado, no contesta, etc.), locuciones en red y otras.

Por su parte, la Resolución de 1 de octubre de 2014, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se autoriza a XTRA Telecom, S.L. a la modificación de la identificación de la línea de origen en llamadas generadas desde los centros de llamadas (Call-centers), autoriza, bajo determinadas condiciones, la utilización de los números de los rangos NXY 800 y 900 como identificadores de línea llamante.

DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. ha solicitado a esta Secretaría de Estado la autorización para la modificación de la identificación de línea llamante para llamadas generadas desde los centros de atención de llamadas, introduciendo como número llamante un número 800/900 en lugar de los números geográficos que corresponderían a dichos centros, en las mismas condiciones autorizadas en la mencionada Resolución de 1 de octubre de 2014.

Se considera pertinente autorizar a DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. el uso de los números de los rangos 800 y 900 como identificadores de la línea de origen para llamadas establecidas desde los centros de atención de llamadas en lugar de los números geográficos que corresponderían a dichos centros, en tanto que la contestación a dichas comunicaciones sea gratuita para el llamante, para lo cual se dicta la presente resolución.

En virtud de lo establecido en el Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales y en el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, resuelvo:

Primero.- Autorización a DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. para la modificación del identificador de la línea de origen en llamadas generadas desde los centros de llamadas (call-centers)

1. Se autoriza a DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. la utilización de los números de los rangos NXY 800 y 900 como identificadores de línea llamante para llamadas generadas desde los centros de llamadas (call-centers), bajo las siguientes condiciones:

- a) Que DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. sea el operador que tenga los derechos de uso del número perteneciente al rango NXY 800 o 900 que se vaya a utilizar como identificador de la línea de origen modificado.
- b) Que DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. provea el servicio de conexión al centro de atención de llamadas (call-center) desde donde se generen las llamadas.



- c) Que el cliente del servicio de conexión al centro de atención de llamadas (call-center) sea asimismo el titular del número perteneciente al rango NXY 800 o 900 que se vaya a utilizar como identificador de la línea de origen modificado.
- d) El número perteneciente al rango NXY 800 o 900 que se utilice como identificador de la línea de origen modificado debe permitir que los usuarios puedan devolver la llamada sin coste alguno para dichos usuarios.
- e) El destino de las llamadas generadas con el identificador de línea de origen modificado se limitará a numeraciones nacionales correspondientes a usuarios finales (numeración geográfica, numeración para comunicaciones móviles y demás numeración para servicios vocales nómadas).

Segundo. Eficacia.

Esta resolución producirá efectos desde el día siguiente al de su notificación.