



Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales por la que se autoriza a PROCONO, S.A.U. (PTV TELECOM) la modificación de la identificación de la línea de origen en llamadas y mensajes vinculados con el número corto 1650

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 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 10 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, establece que los números cortos tendrán con carácter general los formatos "0XY (X#0)" y "1XYA".

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, entidad encargada de forma transitoria del otorgamiento de los derechos de uso de los recursos públicos de numeración, ha asignado, con fecha 22 de junio de 2020, a PROCONO, S.A.U. (PTV TELECOM) el número corto 1650 para la prestación del servicio de información y atención a clientes.

Con fecha 1 de octubre de 2021, se ha recibido en esta Secretaría de Estado solicitud de PROCONO, S.A.U. (PTV TELECOM) de autorización para la utilización del número 1650 como identificador de línea de origen para llamadas y mensajes desde los centros de atención desde los que presta el servicio de información y atención a clientes, en lugar de los números geográficos que corresponderían a dichos centros. Todo ello, teniendo en cuenta que sus





clientes asocian unívocamente estos números con la plataforma de atención del propio operador y que se puede devolver la llamada o el mensaje a este número sin coste alguno.

Se considera pertinente autorizar el uso por parte de PROCONO, S.A.U. (PTV TELECOM) del número 1650 como identificador de la línea de origen, para llamadas establecidas y mensajes enviados desde los centros de atención del propio operador desde los que se presta el servicio de información y atención a clientes en lugar de los números geográficos que corresponderían a dichos centros, en tanto que la contestación a dichas comunicaciones sea gratuita para el llamante.

Por lo anteriormente expuesto, en virtud de lo establecido en el Real Decreto 2/2020, de 12 de enero, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, en el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales y en el Real Decreto 403/2020, de 25 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, resuelvo:

Primero. Autorización a PROCONO, S.A.U. (PTV TELECOM) para la modificación del identificador de la línea de origen

Se autoriza a PROCONO, S.A.U. (PTV TELECOM) la utilización del número 1650 como identificador de línea llamante para llamadas y mensajes, bajo las siguientes condiciones:

- a) Las llamadas y mensajes serán generados por los centros de atención desde los que preste el servicio de información y atención a clientes.
- b) El servicio prestado a través de dicho número corto será el de información y atención a clientes.
- c) La utilización del número 1650 como identificador de la línea de origen modificado debe permitir que los clientes puedan devolver la llamada o responder con un mensaje corto sin coste alguno para dichos clientes.
- d) El destino de las llamadas y mensajes generados utilizando el número 1650 como 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 nómadas).

Segundo. Eficacia.

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

