



Resolución, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se autoriza a France Telecom España, S.A.U. a la modificación de la identificación de la línea de origen en llamadas vinculadas con los números cortos 470, 471, 2201, 2252, 2265, 2271 y 2285

Con fecha de 11 de diciembre de 2013, France Telecom España, S.A.U. (en adelante, Orange) ha solicitado a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información la utilización de los números 470, 471, 2201, 2252, 2265, 2271 y 2285 como identificadores de línea llamante para llamadas y mensajes desde los centros de atención desde los que se prestan los servicios soportados por estos números, 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 a estos números sin coste alguno.

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 Industria, Energía y Turismo, 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 al Ministerio de Industria, Energía y Turismo 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 dichas facilidades. Asimismo, los operadores tendrán obligación de comunicar, de manera previa a su aplicación, las posteriores variaciones de las características de sus ofertas.

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". Asimismo, define los números cortos de tipo d) como aquellos números destinados a ser utilizados internamente en el ámbito de cada operador.



Estos números se podrán atribuir y asignar, si la disponibilidad y previsión de recursos públicos lo permite, para su utilización discrecional por todos los operadores.

La resolución de 29 de mayo de 2009, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios internos en el ámbito de cada red telefónica pública y se liberan determinados números cortos de tres cifras, atribuye, entre otros, los números 22YA (Y = 0 a 9 y A = 0 a 9), de longitud mínima de 2 cifras, para la prestación de servicios internos accesibles por los abonados en el ámbito de cada red telefónica pública.

Por su parte, la resolución de 30 de noviembre de 2009, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se amplían los plazos de sustitución de determinados números cortos utilizados en el ámbito interno de las redes telefónicas públicas establece un plazo adicional de 5 años para la sustitución y liberación de, entre otros, los números internos 470 y 471.

Los números cortos internos, han venido siendo usados por los operadores para la prestación de determinados servicios, entre los que se encuentran los servicios de información y atención a los clientes y los servicios de asistencia técnica.

Se considera pertinente autorizar el uso por parte de Orange de los números 470, 471, 2201, 2252, 2265, 2271 y 2285 como identificadores de la línea de origen, para llamadas establecidas y mensajes enviados desde los centros de atención del propio operador desde los que se prestan los servicios soportados por estos números, en lugar de los números geográficos que corresponderían a dichos centros, en tanto que la contestación a dichas comunicaciones sea gratuita para el llamante.

En su virtud, y en uso de las facultades conferidas por el artículo 61.2 del 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, resuelvo:

Primero.- Autorización para la modificación del identificador de la línea de origen

Se autoriza a France Telecom España, S.A.U. la utilización de los números 470, 471, 2201, 2252, 2265, 2271 y 2285, como identificadores de línea de origen para llamadas y mensajes, bajo las siguientes condiciones:

- a) Las llamadas y mensajes serán generados por los centros de atención desde los que este operador presta los servicios de asistencia técnica, información y atención a sus propios clientes.
- b) Los servicios prestados a través del número corto a utilizar como identificador de la línea de origen modificado serán los de asistencia técnica, información y atención a clientes.
- c) El número corto que se utilice 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 generadas con el identificador de línea de origen modificado se limitará a los abonados de su red telefónica pública.



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES
Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

- e) Respetar la normativa de aplicación, en particular lo establecido en los artículos 71 y siguientes del 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.