



Proyecto de Resolución, 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)

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.

Por otra 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 (Reglamento MAN), atribuye inicialmente los segmentos N=8 y 9, 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, fecha, 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.

XTRA TELECOM, S.L ha solicitado a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información la autorización para la modificación de la identificación de línea llamante para llamadas generadas desde los centros de atención de llamadas (Call-centers), introduciendo como número llamante un número gratuito (800/900) en lugar de los números geográficos que corresponderían a dichos centros. Todo ello, teniendo en cuenta que, de esta manera, se facilita la identificación de la empresa titular del número y que la devolución de las llamadas a estos números es gratuita para el llamante. Asimismo, las llamadas devueltas se benefician de las reglas de encaminamiento definidas por el titular del número gratuito.

No obstante, permitir sin más una modificación como la solicitada por XTRA TELECOM, S.L., podría plantear una serie de inconvenientes relacionados con la suplantación de identidad del llamante, con la obligación establecida en el artículo 59.c del Reglamento MAN de mantener bajo su control la numeración que tiene asignada, así como, con el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la interceptación legal de las comunicaciones y la conservación de datos.

Estos inconvenientes quedarían soslayados mediante la limitación de la posibilidad de modificación únicamente a los escenarios en los que XTRA TELECOM sea el operador asignatario de la numeración gratuita (800/900) y el operador que presta el servicio de conexión al centro de atención de llamadas (Call-center), así como, asegurando que el titular para ambas tipologías de números sea el mismo cliente.

Por todo ello, se considera pertinente autorizar a XTRA TELECOM, S.L. 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 (Call-centers), en lugar de los números geográficos que corresponderían a dichos centros, en tanto que la contestación a dichas comunicaciones sea gratuita para el llamante.

El Real Decreto 344/2012, de 10 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, establece en el artículo 4.1 letra p) que corresponden a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información aquellas otras funciones que atribuya la legislación vigente al Ministerio de Industria, Energía y Turismo en los sectores de las telecomunicaciones, los servicios audiovisuales y la Sociedad de la Información.



En su virtud, resuelvo:

Primero.- Autorización a XTRA TELECOM, S.L. para la modificación del identificador de la línea de origen en llamadas generadas desde los centros de llamadas (Call-centers)

1. Se autoriza a XTRA TELECOM, S.L. 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 XTRA TELECOM, S.L. sea el operador asignatario del número perteneciente al rango NXY 800 o 900 que se vaya a utilizar como identificador de la línea de origen modificado.
- b) Que XTRA TELECOM, S.L. 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 móvil y numeración de servicios vocales nómadas).

Segundo.- Esta Resolución producirá efectos el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Sin perjuicio de lo anterior, se establece un período de 6 meses a partir de la publicación de esta Resolución, para que los prestadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas efectúen la adecuación a las condiciones a las que se refiere el apartado Primero