

Nota Informativa

Ley Servicio Atención Clientela – Artículo 16.3 y 16.4

Ayer día 27 de enero y a petición de la AEERC, hemos celebrado una reunión con la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, concretamente con las Subdirecciones Generales de Ordenación de las Telecomunicaciones y con la de Numeración.

Esta reunión se ha solicitado a raíz de la reciente aprobación en Las Cortes, de la Ley de Servicio Atención Clientela y publicada en el BOE el 28 de diciembre, de cuyo contenido hemos venido informando y realizando eventos informativos.

En esta ocasión el motivo de esta solicitud de reunión obedecía a la falta de información que tiene el sector, respecto a como se prevé el desarrollo de estos artículos como los plazos de ejecución de las medidas que se adopten.

Como ya todos conocéis, estos artículos regulan nuevos criterios para realizar las llamadas comerciales y de atención al cliente.

En la reunión celebrada ayer, nuestros interlocutores nos aclararon los principales bloques competentes de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, que son numeración, identificación de llamadas, bloqueos y plazos de implantación, siendo las cuestiones con respecto a la aplicación de los contenidos de las llamadas y los casos prácticos responsable del Ministerio de Consumo.

Como principal dato a tener en cuenta, nos han informado que la nueva regulación sobre el desarrollo y aplicación de estos dos artículos, se realizara vía dos RESOLUCIONES, una para llamadas comerciales y otra para Atención al Cliente, y que se publicarán en breve en un proceso de Información Pública, para que todos los afectados, podamos presentar alegaciones.

En cuanto a los contenidos específicos de la reunión, podemos resumir en los siguientes puntos.

1. Creación de un nuevo rango exclusivo para llamadas comerciales

Se confirma la **obligatoriedad de utilizar un nuevo rango de numeración específico y diferenciado** para las llamadas comerciales salientes incluidas en el ámbito de la ley. Este rango:

- No podrá tener ningún otro uso distinto y deberá ser diferenciado de los de AT Cliente.
- Permitirá identificar de forma clara al destinatario que se trata de una llamada comercial.
- Será obligatorio para las empresas afectadas por la norma, salvo excepciones limitadas (servicios esenciales o empresas con menos del 5% de cuota de mercado).

2. Mantenimiento del esquema actual para Atención al Cliente

Las llamadas de **Atención al Cliente no utilizarán un nuevo rango**, manteniendo los actuales prefijos 800, 900 y numeración geográfica. La Secretaría considera que este esquema cumple el requisito de diferenciación exigido por Consumo.

3. Implantación obligatoria de bloqueos de llamadas

Las llamadas comerciales realizadas **sin el nuevo rango o sin consentimiento válido serán bloqueadas por los operadores**. Este sistema se articulará mediante:

- Criterios técnicos de bloqueo definidos por los grandes operadores.
- Sistemas basados previsiblemente en listas blancas y negras.
- Aplicación obligatoria solo para los cuatro grandes operadores (Movistar, Vodafone, MasOrange y Digi).

Estos operadores, que son los que dan servicio al destinatario final de la llamada, son los que aplicarán los bloqueos; en cualquier caso, todos los operadores que cursen las llamadas están obligados al uso del rango de numeración comercial.

4. Flujo del desarrollo de la resolución ministerial (aproximado)

El proceso completo definido es el siguiente:

1. Publicación del borrador de resolución.
2. Periodo de audiencia pública (alegaciones del sector).
3. Publicación de la resolución definitiva.
4. Definición oficial del nuevo rango de numeración.
5. Solicitud de numeración por parte de los operadores a la CNMC.
6. Asignación oficial de bloques numéricos por la CNMC.
7. Adaptación técnica de las redes de los operadores.
8. Apertura de interconexión entre operadores.
9. Puesta en marcha operativa del sistema.

Finalmente, y en cuanto a los plazos, como habéis podido intuir, y aunque estos artículos de la ley ya están en vigor, es técnicamente inviable su puesta en marcha por lo que el desarrollo reglamentario mediante RESOLUCION, va a llevar varios meses, y las estimaciones son que se podrá poner en servicio después del verano.

Como ya es habitual en nuestras comunicaciones, quedamos abiertos a recibir cualquier duda adicional, que podamos contribuir a su resolución.

Así mismo, esta nota informativa se elabora exclusivamente para asociados AEERC y no dudéis en ponernos en contacto con las empresas interesadas en recibir información sobre las actividades de la asociación.