



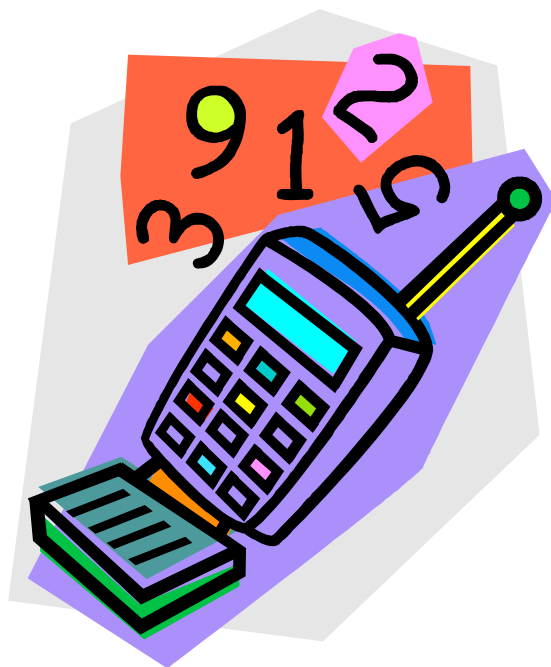
MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

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

DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

El Plan Nacional de Numeración - Guía práctica de usuario

Enero 2013



ÍNDICE

1.	Introducción	1
2.	Los números geográficos.....	1
3.	Los números para servicios móviles.....	3
4.	Los “números inteligentes”	4
5.	Los números cortos	10
6.	Numeración empleada en mensajes cortos.....	16
7.	Los servicios vocales nómadas	19
	ANEXO I: INDICATIVOS PROVINCIALES.....	21

1. Introducción

Los números del Plan nacional de numeración telefónica constan generalmente de nueve dígitos representados por la secuencia alfabética NXYABMCDU, siendo N la cifra que se marca en primer lugar.

Esta cifra es indicativa del servicio al que se accede en cada llamada. Por ejemplo, los números cortos suelen comenzar por 0 y 1, los móviles por 6 y 7, etc. No obstante, la identificación de algunos servicios y los precios orientativos de las llamadas podría requerir el análisis de más cifras, normalmente las 3 ó 4 primeras (NXYA).

El Plan nacional de numeración telefónica es un plan cerrado a 9 cifras, lo que significa que salvo excepciones los usuarios siempre deben marcar las 9 cifras del número completo, o número nacional, independientemente del lugar donde se encuentren y del destino de la llamada. Para realizar una llamada telefónica internacional desde España se ha de marcar el prefijo internacional 00 antes del indicativo del país con el que se quiera comunicar, seguido del número del abonado llamado. El prefijo internacional también se representa con el signo de la suma (+). Se pueden consultar los indicativos de país en la página web de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en <http://www.itu.int/pub/T-SP-E.164D/es>.

Si nos encontramos en el extranjero y queremos realizar una llamada a España debemos marcar el prefijo internacional del país de origen (00 en los países de la Unión Europea) seguido del indicativo de país de España, que es el 34, y del número de 9 cifras del abonado residente en España.

00 34 915 555 781
0
+34 915 555 781

2. Los números geográficos

Los números geográficos son aquellos que aportan información de procedencia geográfica del origen o del destino de una comunicación atendiendo a las primeras cifras del número, es decir, al prefijo.

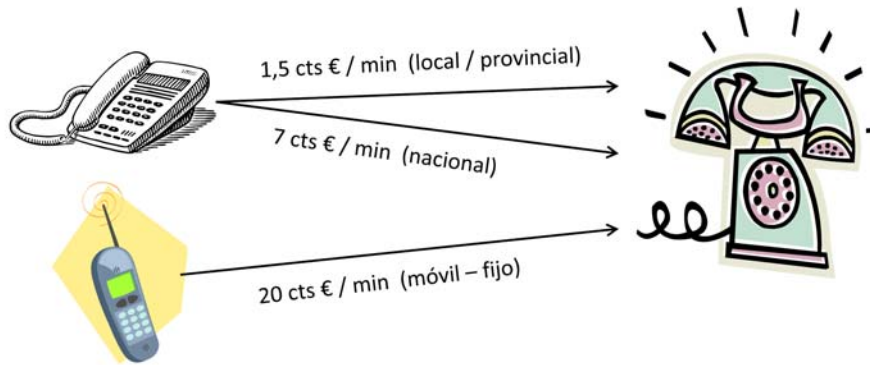
Los números geográficos pueden comenzar por las cifras 9 u 8, siendo siempre la segunda cifra marcada distinta de 0. El Plan nacional de numeración telefónica atribuye los números geográficos en su mayor parte al servicio telefónico fijo disponible al público, y una pequeña porción a los servicios vocales nómadas, que son normalmente servicios de voz sobre Internet (ver apartado 7).

El territorio nacional se organiza en 50 zonas provinciales de numeración, las cuales coinciden aproximadamente con las provincias administrativas correspondientes. Todas las provincias tienen al menos dos indicativos de tres cifras, uno comenzando por 9 y otro comenzando por 8. El número de indicativos adjudicados a cada provincia depende exclusivamente de su población y de sus necesidades de numeración. Los indicativos provinciales adjudicados a una misma provincia tienen el mismo objetivo: identificar telefónicamente a esa provincia.

El precio de las llamadas a un número geográfico puede ser función de la ubicación del llamado (por ejemplo, en llamadas de fijo a fijo el precio puede ser distinto si la llamada es metropolitana o provincial), pero no depende de la cifra por la que comience el indicativo provincial de éste.

contratado. Las cantidades que se mencionan a continuación se refieren a las condiciones básicas de contratación, en ausencia de planes de precios, como tarifas planas u otros. De manera orientativa, el precio de las llamadas metropolitanas y provinciales desde las redes fijas, sin contar el establecimiento, está en el entorno de 1,5 cts. €/min. En el caso de las llamadas nacionales el precio suele ascender a unos 7 cts. €/min.

Cuando hablamos de llamadas a números geográficos desde las redes móviles, el precio, sin contar el establecimiento, se incrementa hasta el entorno de los 20 cts. €/min.



3. Los números para servicios móviles

Los números móviles se usan para la prestación de los servicios de comunicaciones móviles. Estos números comienzan por 6 y, desde octubre de 2011, también pueden comenzar por 71, 72, 73 y 74.



6XY.....
71Y.....
72Y.....
73Y.....
74Y.....

Los números móviles también son utilizados para los servicios de comunicaciones máquina a máquina (M2M), que son comunicaciones de datos iniciadas de manera automática, o mediante intervención humana, con fines de telemando, telemedida, telecontrol, alarmas u otros de naturaleza similar. Para estos servicios también se ha atribuido un rango específico de numeración (NX=59) con un formato de números de 13 cifras de longitud: 59 YABM CDU Z1 Z2 Z3 Z4.

¿Cuál es el precio de las llamadas a los números móviles?

El precio de las llamadas a los números móviles depende no solo del operador que preste el servicio y de la tarifa o el plan contratado con él, sino también del operador móvil de destino, que se puede

identificar a través de las primeras cifras del número llamado. Sin embargo, esto no siempre es así debido a que los usuarios ejercen su derecho a conservar sus números cuando cambian de operador móvil, por lo que la información sobre el operador de destino puede desaparecer del número.

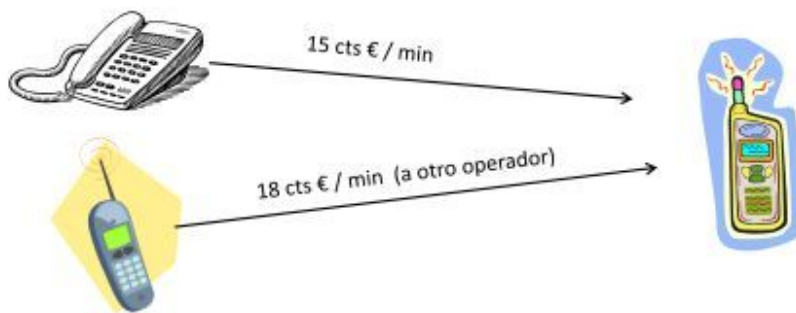
No obstante, es posible conocer el operador móvil de destino consultando la base de datos de la Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil, a través del siguiente enlace:

<http://www.cmt.es/estado-portabilidad-movil>

Las cantidades que se mencionan a continuación se refieren a las condiciones básicas de contratación, en ausencia de planes de precios como tarifas planas u otros.

De manera aproximada y como dato medio, las llamadas a números móviles desde líneas fijas tienen un precio, sin contar el establecimiento, de alrededor de 15 cts. €/min.

El precio de las llamadas a números móviles desde terminales móviles suele rondar, sin contar el establecimiento, los 18 cts. €/min., cuando el número llamado corresponde a otro operador, siendo habitualmente más barato para llamadas entre abonados de un mismo operador.



4. Los “números inteligentes”

Son aquellos números que comienzan por las cifras 70, 80 y 90. Están atribuidos 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 para transmitir las llamadas. En esta categoría nos encontramos desde los servicios gratuitos hasta servicios de precio elevado o tarificación adicional.



Lo que caracteriza a este tipo de números es que pueden tener asociados varios números ordinarios fijos y móviles, 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. Todas estas características particulares hacen que se les conozca a veces como “números inteligentes”.

Un “número inteligente” permite, por ejemplo, integrar todas las llamadas dirigidas a una empresa con múltiples sedes ubicadas en diferentes poblaciones, ya que éste sería el único número publicitado a efectos comerciales, en lugar de tener que dar a conocer el listado de números geográficos de cada sede.

Por otra parte, las empresas y organizaciones que buscan mejorar su imagen corporativa recurren con frecuencia a la utilización de algunas categorías de “números inteligentes”, dado que pueden facilitarles su conocimiento y accesibilidad por los clientes y el público en general.

Existen los siguientes tipos de “números inteligentes”:

- Gratuitos para el llamante, también denominados de cobro revertido automático: **800 y 900**
- No gratuitos con precio ordinario: **901 y 902**
- Números personales: **70**
- No gratuitos con tarificación adicional y remuneración al llamado: **803, 806, 807 y 905**

4.1. Cobro revertido automático: 800 y 900

Los números que comienzan por 800 ó 900 son conocidos como números 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 abonados que las reciben. No obstante, por decisión de éstos, algunos números 800 y 900 no son accesibles desde redes móviles, normalmente por razones económicas al ser mayor el coste que deben afrontar.



No existe diferencia de funcionamiento entre los números 800 y los 900, pudiendo considerarse equivalentes a todos los efectos. Por razones históricas, en España son mejor conocidos los números 900. Sin embargo, los 800 se utilizan para el mismo fin en otros muchos países y están normalizados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones. Por esta razón también se adoptó en nuestro país para que funcionase en paralelo con el 900.

Los números 800 y 900 permiten a empresas y organismos optimizar los recursos dedicados a la comunicación con mercados y colaboradores, potenciando su imagen corporativa y proporcionando un mejor servicio a clientes y usuarios.

4.2. No gratuitos: pago compartido (901) y pago por el llamante sin retribución para el llamado (902)

Los números 901 y 902 se utilizan ampliamente por empresas y otras entidades públicas y privadas con el fin de ser accedidas por clientes y usuarios sin tener que sufragar todos los costes de las comunicaciones. Por esta razón no son gratuitos para el llamante, aunque el precio de las llamadas se encuentra dentro de un margen razonable desde las redes fijas, siendo mayor desde las redes móviles.

Como para el resto de los “números inteligentes”, los operadores suelen ofrecer a sus titulares facilidades de comunicación añadidas al mero servicio telefónico vocal, como encaminamientos flexibles, locuciones en red y otras. Estas facilidades son parte integrante de los servicios de comunicaciones que proporcionan los operadores, pero no suponen una tarificación adicional sobre el precio de los medios técnicos empleados.

Se podría decir que los servicios de información o atención al cliente ofrecidos por los receptores de las llamadas a los números 901 y 902 no tienen componente de tarificación adicional. Es decir, el usuario llamante no paga nada por el contenido proporcionado por el llamado, sino únicamente y en muchos casos de forma parcial por la utilización de las redes públicas de comunicaciones electrónicas.

Los números 901 y 902 no suelen incluirse en las tarifas planas que comercializan los operadores, por lo que los usuarios que tengan contratadas este tipo de tarifas no se beneficiarían de ellas para las llamadas a estos números. Hay que recordar que los operadores tienen libertad de incluir en las tarifas planas el tipo de llamadas que estimen convenientes, no teniendo ninguna obligación de incluir en ellas a los 901 y 902, ni cualquier otro rango de números. Por esta misma razón, tampoco es descartable que este marco de libertad de precios, los operadores puedan ofertar planes de precios que incluyan llamadas a los números 901 ó 902.

¿Qué diferencia existe entre los números 901 y 902?

La única diferencia para el usuario llamante es el precio de las llamadas.

Los números 901 están atribuidos al servicio de pago compartido entre el llamante y el llamado. Por ello, de manera que el precio de las llamadas a estos números se pueda repartir entre quien las realiza y quien las recibe.



Las tarifas de las llamadas a los 901 varían de un operador a otro, pero principalmente entre fijos y móviles. Los precios aproximados desde redes fijas coinciden aproximadamente con los precios de las llamadas locales, que están actualmente en el entorno de los 1,5 cts. €/min. Sin embargo, desde líneas móviles el precio es superior al de una llamada de móvil a fijo, estando aproximadamente de media en unos 25 cts. €/min.

El código 902 está atribuido a las llamadas de pago para el llamante sin retribución para el llamado. A diferencia del 901, el coste de las llamadas al 902 lo paga por completo el llamante. Por ello, su precio suele ser algo más elevado que el de las llamadas a los 901.



Las tarifas de las llamadas a los 902 varían igualmente de un operador a otro, estando la mayor diferencia entre fijos y móviles. Los precios aproximados desde las redes fijas se asemejan a los precios de las llamadas nacionales, que están actualmente en el rango de los 7 cts. €/min. Desde líneas móviles el precio está aproximadamente de media en el entorno de los 40 cts. €/min.

4.3. Numeración personal: 70

Los números personales se idearon para identificar de manera inequívoca mediante un único número a cualquier usuario independientemente de la ubicación en la que se encuentre y del tipo de terminal que esté utilizando en cada momento. De esta manera, el titular de un número 70 podría dar a conocer solamente este número para ser accedido en cualquier destino, tal como el domicilio habitual, el lugar de trabajo o cualquier otra ubicación o tipo de terminal (fijo o móvil).

El Plan de numeración atribuye el código 70 a los servicios de numeración personal. Las llamadas telefónicas a estos números se encaminan al destino programado por sus titulares, el cual puede ser actualizado por éstos siempre que deseen desde cualquier terminal telefónico mediante la marcación de determinadas secuencias de numeración.



En la actualidad, los servicios móviles realizan una función parecida a la de los servicios de numeración personal, dado que los dispositivos móviles se han convertido en el medio preferido para estar permanentemente localizables en cualquier lugar. No obstante, los servicios de numeración personal siguen siendo utilizados por ciertos tipos de abonados con necesidades particulares de comunicación, por ello es conveniente que sus potenciales llamantes se familiaricen con los números 70 y los distingan de los servicios de precio más elevado, pues nada tienen que ver con ellos. De hecho, muchas veces es

el receptor de las llamadas quien se hace cargo de una parte del coste para que el llamante pague menos.

Los precios de las llamadas a los números personales desde redes fijas están alrededor de los 3 cts./min.), mientras que desde líneas móviles suelen rondar los 30 cts./min., no estando incluidas habitualmente en las tarifas planas ofertadas por los operadores.

4.4. Números de los servicios de tarificación adicional

El nombre de estos servicios indica que el usuario llamante paga una cantidad añadida al precio de los medios técnicos empleados por los operadores para el tratamiento y transporte de las comunicaciones en sus redes. Dicha cantidad sirve para remunerar al titular del número llamado en concepto de suministro de ciertos contenidos. Por ello, los servicios de tarificación adicional suelen ser más caros que los servicios ordinarios que sólo conllevan el pago de los medios de telecomunicaciones utilizados.

Los servicios de tarificación adicional pueden ser vocales o de mensajes (ver apartado 6). Dentro de los servicios vocales existe una categoría especial de números que se utilizan durante programas de radio y televisión para realizar votaciones o encuestas a solicitud de estos medios de comunicación masiva. Ambos tipos de servicios están sometidos a un Código de Conducta elaborado por la [Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional \(CSSTA\)](#), que está formada por representantes de los operadores, usuarios, proveedores de contenidos y por representantes del Ministerio de Industria, Energía y Turismo y del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. La CSSTA se encarga también de vigilar el cumplimiento del Código y proponer medidas correctoras en casos de incumplimientos. Estas medidas pueden incluir la retirada de los números de tarificación adicional a sus titulares.

La normativa aplicable a los servicios de tarificación adicional regula aspectos tales como la publicidad, en la que deberá aparecer el responsable del servicio y su precio, obligaciones especiales para la protección de los menores, tanto en la publicidad como en el contenido de los servicios, y la necesidad de que cada vez que se marquen estos números se informe al usuario del precio de las llamadas o mensajes.

Asimismo, en las facturas que reciban los usuarios deberá desglosarse la parte que se paga al operador de la que se paga al titular del número. De este modo, si el usuario no está de acuerdo con esta última y paga sólo la parte del servicio telefónico, no podrá ser suspendido de este servicio. Por último, los usuarios tienen el llamado “derecho de desconexión”, es decir, podrán dirigirse a su operador para que éste le inhabilite la posibilidad de acceder a los números de tarificación adicional desde su línea telefónica, fija o móvil.

4.4.1. Servicios de tarificación adicional no orientados a llamadas masivas: 803, 806 y 807

Estos servicios tienen atribuidos los códigos de numeración 803, 806 y 807. Cada código es indicativo de un tipo distinto de servicio, respectivamente: a) exclusivos para adultos, b) ocio y entretenimiento y c) profesionales. Los contenidos que pueden ofrecerse están descritos en el Código de Conducta, siendo la CSSTA quien se ocupa de valorar la adecuación de cada servicio dentro de cada rango de numeración.

803 → Adultos

806 → Ocio

807 → Profesionales

¿Cuál es el precio de las llamadas a los números 803, 806 y 807?

El precio de las llamadas a estos números depende de la cuarta cifra marcada, es decir, la cifra que se marca a continuación del código. Estas llamadas se facturan en función de su duración, que puede ser como máximo de 30 minutos. El plan de numeración determina los siguientes precios máximos desde las redes telefónicas fijas (precios en euros por minuto sin IVA):

		Precios máximos desde redes fijas					
Cuarta cifra →		0, 1	2, 3	4, 5	6, 7	8	9
803							
806		0,35 €/min	0,75 €/min	1 €/min	1.65 €/min	3.15 €/min	Sin acotar
807							

Cuando las llamadas se realizan desde redes móviles, los precios máximos indicados en la tabla anterior se incrementan en 30 céntimos de euro por minuto.

Antes del acceso a los contenidos, el usuario deberá ser informado del precio de la llamada, nombre del proveedor y tipo de servicio (sólo si se trata de un servicio de adultos) mediante una locución informativa de 15 segundos seguida de 5 segundos en que el usuario podrá desistir de continuar sin que le sea efectuado ningún cargo, excepto el correspondiente al coste de las telecomunicaciones.

Los segmentos de numeración cuyo precio es superior a 1 €/minuto desde redes fijas (ó 1,30 €/minuto desde redes móviles) sólo son accesibles para aquéllos abonados que lo hayan solicitado expresamente a su operador.

4.4.2. Servicios de tarificación adicional orientados a llamadas masivas: 905

El Plan nacional de numeración atribuye el código 905 al servicio de llamadas masivas. Este código se utiliza para la prestación de algunas modalidades de servicios de tarificación adicional relacionadas con sondeos de opinión, votaciones y concursos en medios de comunicación social. Los prestadores de servicios a través de números 905 también están obligados al cumplimiento del Código de Conducta, que incluye obligaciones relacionadas con la publicidad de los servicios en radio y televisión.

905 → Concursos y votaciones

¿Cuál es el precio de las llamadas realizadas a un número que empieza por 905?

El precio de las llamadas a estos números es **independiente de su duración**, es decir, se factura sólo por llamada completada. Como ocurre con los 803, 806 y 807, el precio también depende de la cuarta cifra marcada, es decir, la que se marca a continuación del código. Asimismo, esta cifra indica la modalidad del servicio: a) entretenimiento, b) usos profesionales y c) televoto. No se pueden prestar servicios de

adultos a través de los números 905. El plan de numeración, con los precios máximo por llamada sin IVA, es el siguiente:

Precios máximos desde redes fijas					
Cuarta cifra →	1	2	4, 5	7	8
905	0,3 €	0,6 €	1,2 €	0,6 €	1,2 €
	Ocio Profesionales Votaciones	Ocio Profesionales	Ocio Profesionales	Votaciones	Votaciones

Los números 905 cuya cuarta cifra sea distinta de las indicadas en la tabla anterior están en reserva para futuras ampliaciones y, por tanto, no se pueden utilizar actualmente.

Cuando las llamadas se realizan desde redes móviles, los precios máximos indicados en la tabla anterior se incrementan en 45 céntimos de euro por llamada.

Para los servicios de ocio y profesionales, el usuario debe ser informado del precio de la llamada y nombre del proveedor mediante una locución informativa de 15 segundos, seguida de 5 segundos en que el usuario podrá desistir de continuar sin que le sea efectuado ningún cargo, excepto el correspondiente al coste de las telecomunicaciones. Sin embargo, para los servicios de votaciones (televoto), el precio completo de la llamada se carga antes de que se proporcione la locución informativa. Ello se debe a la propia naturaleza de estos servicios, que requieren de una acción rápida del usuario, y a limitaciones técnicas de las redes que soportan el televoto, que están concebidas para contabilizar un simple descuelgue como un voto emitido.

5. Los números cortos

Los números cortos son aquéllos que tienen menos de nueve cifras. Normalmente empiezan por 0 y 1. Existen varios tipos de número cortos, pudiendo efectuarse la siguiente clasificación:

5.1. Números de interés social

5.1.1. Número europeo de emergencias 112

El número de emergencias **112** está armonizado por la Unión Europea y está operativo en la mayoría de los países que la integran. En España es atendido por las Comunidades Autónomas. Es un número gratuito que funciona en todas las redes telefónicas. Tal es la relevancia de este número que funciona sin necesidad de introducir monedas en las cabinas telefónicas, con saldos agotados en las tarjetas de prepago e, incluso, en ausencia de las tarjetas SIM de los teléfonos móviles.



Los ciudadanos pueden utilizar el número 112 para pedir la asistencia de los servicios públicos que se requieran, tales como los de urgencias sanitarias, extinción de incendios, salvamento, seguridad ciudadana o protección civil, cualquiera que sea la Administración Pública de la que dependan.

5.1.2. Otros números de emergencias españoles

Además del **112**, que está operativo en la totalidad del Estado, existen en España otros números de emergencias, aunque su ámbito de actuación se limita a las competencias propias del organismo titular de cada número. Algunos de estos números no están operativos en todo el Estado por lo que, en caso de duda siempre se podrá utilizar el **112**.

Los precios de las llamadas pueden variar de un operador a otro, excepto para los gratuitos. Los números de emergencia españoles, y sus precios aproximados (desde redes fijas y sin IVA) rondan los siguientes entornos:

	Servicio	Precio
088	Policía autonómica	Gratis
085	Bomberos (provincial)	
1006	Protección civil (nacional)	
080	Bomberos (local)	4 cts. € por llamada
091	Policía nacional	
092	Policía local	
061	Urgencias sanitarias (autonómico)	1 cts. € por minuto
062	Guardia Civil (nacional)	

Cuando las llamadas se realizan desde redes móviles, los precios indicados en la tabla anterior se incrementan aproximadamente unos 15 céntimos de euro por llamada, excepto para los que son gratuitos, que siguen siéndolo.

5.1.3. Los números de información administrativa: 010, 012 y 060

Se trata de números que están a disposición de los tres niveles de la Administración española para la prestación de servicios de información propios de sus respectivos ámbitos de competencias: Ayuntamientos, Administraciones Autonómicas y Estado.

El número **060**, atribuido al servicio de información de la Administración General del Estado, es accesible desde cualquier lugar del territorio nacional, mientras que los 010 y 012 únicamente están operativos en aquellos municipios y Administraciones Autonómicas donde sus autoridades han decidido hacer uso de ellos.

Los servicios de información prestados a través del 060 y del 012 disponen de una regulación específica que acota los términos de su prestación.

Los precios de las llamadas a estos números que suelen ofrecer los operadores desde redes fijas se encuentran en los siguientes rangos:

	Servicio	Precios
010	Administraciones locales	Establecimiento: 4 – 40 cts. € Duración: 2 – 22 cts. € /min.
012	Administraciones Autonómicas	Establecimiento: 0 – 34 cts. € Duración: 0 – 7,5 cts. € /min.
060	Administración del Estado	Establecimiento: 8 – 12 cts. € Duración: 6 – 8 cts. € /min.

Desde redes móviles los precios suelen incrementarse unos 15 céntimos de euro, excepto en la modalidad gratuita del 012, que sigue siéndolo.

5.1.4. Otros servicios de atención e información

Dentro de esta categoría encontramos dos números de significado nacional que comienzan por 0, el 011 y el 016, y otros dos números armonizados en la Unión Europea que comienzan por 116. Se trata de servicios que no tienen la consideración de servicios de emergencias, aunque los servicios prestados podrían requerir, en algunos casos, la atención de situaciones que requieran de una actuación urgente.

	Servicio	Precio
011	Información de tráfico	Establecimiento: 8 – 12 cts. € Duración: 6 – 8 cts. € /min
016	Violencia de género	Gratis
116 000	Niños desaparecidos	
116 111	Atención a la infancia	

El número **011** está atribuido al servicio de información sobre tráfico y auxilio en carretera, el cual es accesible desde todo el territorio nacional y suministra información sobre el estado del tráfico, las incidencias de cualquier tipo y las restricciones a la circulación de mercancías peligrosas, vehículos pesados u otras, relativa al conjunto del Estado, independientemente de quien sea el prestador (Jefatura Central de Tráfico, Gobierno Vasco y Generalitat de Catalunya, en sus respectivas áreas geográficas de competencias). El precio de las llamadas al 011 no puede superar, para cada operador del servicio telefónico, el importe establecido para sus abonados de una llamada de ámbito nacional.

A través del número **016** se presta el servicio de información y asesoramiento jurídico a las mujeres víctimas de violencia de género. Este servicio atiende llamadas que se realicen desde cualquier punto de España en diversos idiomas, garantizando la confidencialidad de las mismas. Ofrece atención profesional, asesoramiento jurídico, información sobre recursos de apoyo, etc. Asimismo, se derivan las

llamadas de emergencia en caso necesario. Este servicio es gratuito para el llamante y no queda registrado en la factura telefónica.

Las llamadas a los números que comienzan por **116** (seguido de tres cifras) son gratuitas para el llamante desde cualquier red telefónica. Mediante estos números se prestan servicios armonizados europeos de interés social, lo cual significa que se utiliza el mismo número de seis cifras en todos los países de la Unión Europea para acceder a un mismo servicio, de forma parecida a lo que ocurre con el número europeo de emergencias 112, si bien su prestación no es obligatoria, al contrario que éste. Actualmente únicamente están operativos en España dos números 116:

El número **116 000** se utiliza en toda Europa para el servicio *“línea directa para casos de niños desaparecidos”*. En España se presta por la organización sin ánimo de lucro *Fundación ANAR*. Las llamadas a este número son gratuitas y a través suyo se atienden los casos de niños desaparecidos, se suministra asesoramiento y apoyo a las personas responsables de estos niños, y se colabora en la investigaciones pertinentes.

El número **116 111**, al igual que el anterior, está armonizado en Europa, en este caso para el servicio *“línea de ayuda a la infancia”*. Este servicio es prestado por las Comunidades Autónomas, o por las entidades a quien aquéllas designen. Las llamadas son igualmente gratuitas y a través suyo se presta ayuda a los niños necesitados de cuidados y protección, a quienes se les suministra la oportunidad de expresar libremente y de forma anónima sus preocupaciones, de hablar sobre problemas que le afecten y de avisar a alguien que pueda proporcionarles ayuda en caso de urgencia.

5.2. Servicios de consulta telefónica sobre números de abonado: Números 118

Los números que comienzan por las cifras 118 están atribuidos en España a los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, también conocidos como servicios de directorio. En algunos países europeos, como Francia, Alemania o Reino Unido también se prestan este tipo de servicios a través de números 118, lo que se debe a la existencia de una recomendación europea para utilizar esta numeración con dicho fin.

Los servicios de directorio consisten en el suministro de información sobre los números de los abonados del servicio telefónico. Adicionalmente, teniendo en cuenta que los servicios 118 se prestan en competencia, los proveedores pueden complementar sus ofertas, según su criterio, con otros identificativos tales como direcciones de correo electrónico y nombres de dominio, o suministrar información elaborada a partir de guías comerciales o páginas amarillas.

118 XY



Asimismo, los proveedores de servicios 118 pueden incorporar facilidades como la terminación de llamadas, consistente en la puesta en comunicación del usuario directamente, sin necesidad de colgar y volver a llamar, con el abonado cuyo número se demanda, o el envío de la información solicitada mediante mensajes de texto. El precio que se cobra por la terminación de llamada es el mismo que el de llamar al proveedor de servicios 118.

Cada proveedor 118 establece el precio que cobra por sus servicios. El usuario llamante debe asumir este precio más lo que cobre su propio operador del servicio telefónico para acceder a estos números. Los precios dependen, por tanto, del número llamado y del operador telefónico del usuario.

El proveedor del 118 debe informar al usuario del precio de la llamada y del nombre del proveedor antes de acceder al servicio. Esta información se suministra mediante una locución informativa de 8 segundos seguida de 3 segundos en que el usuario puede desistir de continuar sin que le sea efectuado ningún cargo, excepto el correspondiente al coste de las telecomunicaciones incurrido por el operador telefónico del usuario. Este coste suele ser superior desde redes móviles. Por tanto, la forma de facturar al usuario llamante consiste en aplicarle un precio durante los primeros 11 segundos por el uso de la red telefónica, seguido de otro precio por el servicio 118.

Tanto los precios cobrados durante la locución informativa, como los aplicados por los proveedores de servicios 118 varían significativamente en función del operador telefónico del usuario llamante y del servicio llamado. En la tabla siguiente se muestran los valores medios y el intervalo habitual (mínimo y máximo) de estos precios desde redes fijas y móviles:

		DESDE FIJOS	DESDE MÓVILES
LOCUCIÓN 11 segundos	Medio	0,15 €	0,35 €
	Extremos	0,15 €	0,29 € – 0,42 €
LLAMADA 2 minutos	Medio	3,3 €	4 €
	Extremos	0,6 € - 8,6 €	1,2 € - 11,8€

5.3. Atención a clientes

Los operadores telefónicos pueden utilizar números cortos de 4 cifras para servicios de información y atención a clientes, asistencia técnica y otros de naturaleza parecida. Estos números son normalmente de llamada gratuita y suelen comenzar por las cifras 13, 14, 15, 16 y 17.

	Servicios	Precio
13xx	 Atención a clientes de operadores telefónicos	Gratis
14xx		
15xx		
16xx		
17xx		

Los números de la tabla anterior se asignan individualmente a los operadores telefónicos y son accesibles desde cualquier red. Por ello, un número de este tipo utilizado, por ejemplo, para la

comunicación de averías de un operador cualquiera, podrá ser llamado desde un teléfono de cualquier otro operador, fijo o móvil.

Existen otro tipo de números cortos que los operadores pueden utilizar para prestar exclusivamente servicios a sus abonados. Son los números internos, que comienzan por las cifras 12 y 22. Estos números tienen únicamente sentido en el ámbito de cada red telefónica, por lo que un mismo número que se utilice en una red para prestar un determinado servicio, podrá utilizarse en otra para un servicio distinto, o no usarse para nada. Los operadores pueden utilizar libremente este tipo de números y definir su longitud (dos o más cifras), respetando el criterio general de que deben servir de soporte o complemento al servicio telefónico y aplicar los siguientes precios máximos:

	Servicios	Precios máximos
<p>12xx.. 22xx..</p>	 Servicios internos de los operadores (sólo accesibles para los abonados propios)	<p>15 cts. € /min desde red fija ó 25 cts. € /min desde red móvil</p>

5.4. Otros números cortos

5.4.1. Inhibición de la presentación del número

Además de los números cortos anteriores, existen otras secuencias que pueden utilizarse para distintos fines. Entre éstos se encuentra la posibilidad de inhibir la presentación del número llamante en el terminal llamado con la finalidad de garantizar el anonimato de la persona que efectúa la llamada, si ésta así lo desea. El procedimiento a utilizar consiste en marcar, antes que cualquier otra cosa (incluido el prefijo internacional) las secuencias que se listan a continuación:

	Servicios	Precio
067	No presentación del número llamante desde red fija 	Gratis
#31#	No presentación del número llamante desde red móvil 	

5.4.2. Códigos de selección de operador

Existe una serie de números cortos de 4, 5 y 6 cifras denominados de selección de operador: **103AB**, **104ABC**, **105ABC**, **107ABC**. Estos códigos son utilizados en los sistemas de acceso indirecto para seleccionar el operador desde el que se desea realizar una llamada.

6. Numeración empleada en mensajes cortos

6.1. Envío de mensajes cortos de texto (SMS) a otros abonados.

El servicio de mensajes cortos de texto (SMS) permite el envío de mensajes de texto entre usuarios utilizando, con carácter general, los mismos números que para los servicios móviles de voz. Es decir, los mismos números de 9 cifras atribuidos en el Plan Nacional de Numeración a las comunicaciones móviles vocales entre usuarios. Esta característica los diferencia de una serie de servicios basados en mensajes cortos de texto (SMS) que emplean números cortos (longitud del número <9), los cuales no son compartidos con los servicios de voz móviles y tienen una regulación específica. Éstos se explican en los apartados 6.2. y 6.3.

Al igual que en los servicios de voz, el precio del servicio de mensajes cortos de texto ordinario varía en función del operador y de la tarifa contratada. Un valor medio del precio correspondiente al envío de un mensaje corto de texto ordinario en ausencia de tarifas o planes especiales es aproximadamente de 0,13€, aunque se tiende a ofrecerlos de manera gratuita a aquellos abonados que tengan contratada una tarifa plana de datos.

6.2. Servicios basados en mensajes cortos no sujetos a tarificación adicional

Existe una categoría especial de números cortos comenzando por 2 que únicamente se utilizan para la prestación servicios de mensajes y que, por lo tanto, no funcionan en el ámbito de la voz; y no tienen componente de tarificación adicional. Ello significa que sólo se pueden enviar o recibir mensajes, pero no es posible efectuar o recibir llamadas telefónicas con estos números.

Entre estos, existe una categoría de números cortos de seis cifras cuyos precios son como mucho los habituales en el envío de SMS ordinarios. Sus titulares suelen ser empresas de servicios disponibles al público (transportes, electricidad, entidades bancarias, etc.) u otras organizaciones que desean proporcionar a los ciudadanos este canal de comunicación para el envío información escrita de su interés tal como horarios de autobuses, movimientos de saldo, etc.

También existe otra categoría de números que empiezan por el código 22 que se pueden utilizar internamente en el ámbito de la red de cada operador y cuyo precio máximo no puede exceder en un 30% el precio del envío de un SMS ordinario.

Los precios máximos de los servicios prestados a través de estos mensajes son los siguientes:

	Servicios	Precios máximos
20YABM	Servicios de mensajes de interés para usuarios de compañías de servicios públicos y similares.	Gratis
21YABM		SMS ordinario
22	Servicios internos de los operadores. Sólo accesibles desde los operadores propios.	+ 30 % SMS ordinario

6.3. Servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes: los SMS Premium

El suministro de este tipo de servicios de tarificación adicional requiere el envío por los usuarios del servicio telefónico móvil, a modo de petición, de mensajes de texto (SMS) a ciertos números cortos de 5 ó 6 cifras para que sus titulares les provean determinados contenidos. Habitualmente, este tipo de servicios se publicitan a través de programas radio y televisión, aunque no suelen requerir una respuesta en tiempo real por parte del usuario durante el tiempo de duración del programa, salvo algunas votaciones. Por ello, también se publicitan ampliamente en prensa y otros medios escritos.

El plan de numeración de los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes proporciona información de manera sencilla a través de la primera cifra del número del proveedor, sobre los precios máximos aplicables al usuario y sobre las modalidades existentes. La normativa prohíbe que se exija al usuario el envío de más de un mensaje para el pago de un determinado contenido, por lo que los precios que se indican en la siguiente tabla se refieren a los precios máximos totales de cada contenido completo (sin IVA).

Primera cifra ↓	Modalidad	Precio máximo
2	Ocio y profesionales Sin suscripción	1,2 €
3	Ocio y profesionales Sin suscripción	6 €
7	Con suscripción	1,2 € / mensaje recibido
9	Adultos	6 €

Dentro de los rangos 2 y 3 existe una subcategoría especial de números cortos de cinco cifras comenzando por **23** y por **33** que han sido atribuidos recientemente a los servicios para adultos

relacionados con actividades de juego¹, que están exentas de I.V.A., y cuyo precio neto por servicio se muestra en la siguiente tabla:

	Modalidad	Precios máximos
23YAB	Adultos (actividades de juego)	1,2 €
33YAB		6 €

Además, dentro del rango 2 existe una subcategoría especial comenzando por las cifras 28 cuyo objeto es la recaudación de fondos para campañas de tipo solidario. El importe íntegro del servicio es destinado a la campaña solidaria de que se trate.

Primeras cifras ↓	Modalidad	Precio máximo
28	Campañas solidarias	1,2 €

Una vez que proveedores de contenidos han recibido y procesado la petición del usuario, proceden a informarles mediante uno o varios mensajes, de los precios y condiciones del suministro requerido, debiendo el usuario confirmar, para los servicios de suscripción y los de precio superior a 1,2 €, la petición antes de que se le proporcione el contenido solicitado y se le cargue el precio correspondiente en su factura telefónica.

Al igual que los servicios vocales de tarificación adicional, los servicios de mensajes están sometidos a un Código de Conducta específico y a supervisión por la CSSTA. En este código se indica el formato de los mensajes informativos a proporcionar al usuario, los procedimientos a emplear y los contenidos a prestar a través de cada uno de los rangos de numeración que se atribuyen a los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes.

Los servicios de suscripción, que comienzan por la cifras 79, son la única categoría de servicios de tarificación adicional en la que el abonado paga por la recepción de mensajes. Para darse de alta en un servicio de este tipo es imprescindible que el usuario envíe un mensaje al número 79 correspondiente, que deberá pagar al precio de un mensaje ordinario de texto (SMS), con la palabra ALTA y, posiblemente, algún código alfanumérico definido por el proveedor. A continuación, el proveedor deberá responder al abonado con uno o varios mensajes informativos sobre las condiciones del servicio, incluyendo el precio con impuestos, y le solicitará su aceptación. En caso de ausencia de respuesta, no se producirá la suscripción al servicio en cuestión. Un vez se haya producido la suscripción, el usuario recibirá mensajes con los contenidos que haya solicitado (por ejemplo, información sobre goles de su

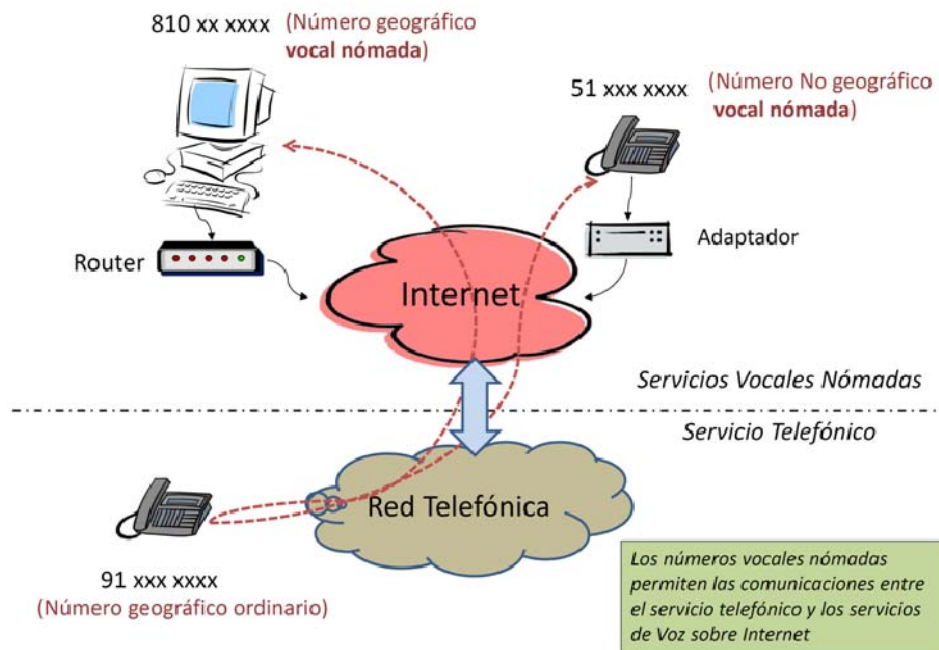
¹ Actividades de juego reguladas en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de Regulación del Juego.

equipo, movimientos de la bolsa, etc.). El precio de estos mensajes recibidos se cargan en la factura del abonado, siendo su precio máximo 1,2 € + IVA.

El procedimiento de baja de una suscripción es similar al utilizado para el ALTA, cambiando esta palabra por BAJA.

7. Los servicios vocales nómadas

Los servicios vocales nómadas permiten establecer comunicaciones vocales desde puntos de acceso a los que los usuarios pueden conectarse de forma remota (generalmente a través de Internet) para poder realizar y recibir llamadas a/desde teléfonos ordinarios del servicio telefónico fijo o móvil, pudiendo incluir otro tipo de capacidades, como la de comunicación multimedia. Estos servicios utilizan números geográficos distintos de los usados para el servicio telefónico (ver apartado 2) y números no geográficos que comienzan por las cifras 51.



El precio de las llamadas a los números vocales nómadas geográficos desde el servicio telefónico suele ser el mismo que el que se cobra por las llamadas a números geográficos ordinarios.

Los precios de las llamadas a los números vocales nómadas no geográficas están en el orden de magnitud de las llamadas nacionales, mientras que desde líneas móviles pueden rondar los 35 cts. /min., no estando incluidas habitualmente en las tarifas planas ofertadas por los operadores.



Los abonados de los servicios vocales nómadas deben tener presente que estos servicios presentan ciertas limitaciones respecto del servicio telefónico tradicional. Por ejemplo, es posible que las llamadas al 112 no se encaminen al centro de atención más conveniente, o que no puedan cursarse llamadas a números cortos u otros servicios. Los operadores tienen la obligación de informar a sus clientes de estas limitaciones en los contratos.

ANEXO I: INDICATIVOS PROVINCIALES

A. Indicativos provinciales con formato 9XY

Estos indicativos están asignados al servicio telefónico fijo tradicional.

Indicativo provincial – Zona geográfica.

910 - Madrid	937 - Barcelona	964 - Castellón
911 - Madrid	938 - Barcelona	965 - Alicante
912 - Madrid	941 - La Rioja	966 - Alicante
913 - Madrid	942 - Cantabria	967 - Albacete
914 - Madrid	943 - Guipúzcoa	968 - Murcia
915 - Madrid	944 - Vizcaya	969 - Cuenca
916 - Madrid	945 - Álava	971 - Baleares
917 - Madrid	946 - Vizcaya	972 - Gerona
918 - Madrid	947 - Burgos	973 - Lérida
920 - Ávila	948 - Navarra	974 - Huesca
921 - Segovia	949 - Guadalajara	975 - Soria
922 - Tenerife	950 - Almería	976 - Zaragoza
923 - Salamanca	951 - Málaga	977 - Tarragona
924 - Badajoz	952 - Málaga	978 - Teruel
925 - Toledo	953 - Jaén	979 - Palencia
926 - Ciudad Real	954 - Sevilla	980 - Zamora
927 - Cáceres	955 - Sevilla	981 - Coruña
928 - Las Palmas	956 - Cádiz	982 - Lugo
930 - Barcelona	957 - Córdoba	983 - Valladolid
931 - Barcelona	958 - Granada	984 - Asturias
932 - Barcelona	959 - Huelva	985 - Asturias
933 - Barcelona	960 - Valencia	986 - Pontevedra
934 - Barcelona	961 - Valencia	987 - León
935 - Barcelona	962 - Valencia	988 - Orense
936 - Barcelona	963 - Valencia	

B. Indicativos provinciales con formato 8XY.

En los indicativos provinciales con formato 8XY la cuarta cifra A indica si el número está asignado al servicio telefónico tradicional o, por el contrario, a los servicios vocales nómadas.

Indicativo provincial	Zona Geográfica	Valor cuarta cifra "A"	Servicio
810	Madrid	Todos	Vocales nómadas (VN)
820	Ávila	0	VN

Indicativo provincial	Zona Geográfica	Valor cuarta cifra "A"	Servicio
821	Segovia	0	VN
822	Tenerife	4	VN
		0, 1, 2, 3, 6, 7 y 9	Telefónico (TF)
		5,8	Reserva
823	Salamanca	0	VN
824	Badajoz	0	VN
		6 y 9	TF
		1, 2, 3, 4, 5, 7 y 8	Reserva
825	Toledo	0	VN
		7, 8, y 9	TF
826	Ciudad Real	0	VN
		9	TF
827	Cáceres	0	VN
		9	TF
828	Las Palmas	2	VN
		0, 1, 6, 7, 8, y 9	TF
		3, 4 y 5	Reserva
830	Barcelona	Todos	VN
841	La Rioja	0	VN
842	Cantabria	0	VN
		8 y 9	TF
843	Guipúzcoa	0	VN
		6 y 9	TF
		1, 2, 3, 4, 5, 7 y 8	Reserva
846	Vizcaya	0 y 1	VN
		6, 7, 8 y 9	TF
847	Burgos	0	VN

Indicativo provincial	Zona Geográfica	Valor cuarta cifra "A"	Servicio
848	Navarra	0	VN
		4,6,8, y 9	TF
		1, 2, 3, 5 y 7	Reserva
849	Guadalajara	0	VN
850	Almería	0	VN
		9	TF
851	Málaga	0 y 1	VN
853	Jaén	0	VN
		8 y 9	TF
854	Sevilla	0 y 1	VN
		5, 6, 7, 8 y 9	TF
856	Cádiz	4 y 7	VN
		0, 1, 2, 5, 6, 8 y 9	TF
857	Córdoba	0	VN
		6, 7, 8 y 9	TF
858	Granada	0	VN
		1, 2, 6, 7, 8 y 9	TF
		3, 4 y 5	Reserva
859	Huelva	0	VN
		9	TF
860	Valencia	0 y 1	VN
864	Castellón	0	VN
		8 y 9	TF
865	Alicante	0 y 1	VN
		5, 6, 7, 8 y 9	TF
867	Albacete	0	VN
		9	TF

Indicativo provincial	Zona Geográfica	Valor cuarta cifra "A"	Servicio
868	Murcia	5	VN
		0, 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8 y 9	TF
869	Cuenca	0	VN
871	Balears	3 y 4	VN
		0, 1, 2, 5, 6, 7, 8, y 9	TF
872	Gerona	1	VN
		0, 2, 4, 5, 6 y 9	TF
		3, 7 y 8	Reserva
873	Lérida	0	VN
		4, 6 y 9	TF
		1, 2, 3, 5, 7 y 8	Reserva
874	Huesca	0	VN
875	Soria	0	VN
876	Zaragoza	3	VN
		0, 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8 y 9	TF
877	Tarragona	1	VN
		0, 2, 4, 6 y 9	TF
		3, 5, 7 y 8	Reserva
878	Teruel	0	VN
879	Palencia	0	VN
880	Zamora	0	VN
881	La Coruña	4 y 7	VN
		0, 1, 2, 3, 5, 6, 8 y 9	TF
882	Lugo	0	VN
883	Valladolid	0	VN
		8 y 9	TF
884	Asturias	0 y 1	VN

Indicativo provincial	Zona Geográfica	Valor cuarta cifra "A"	Servicio
886	Pontevedra	5 y 7	VN
		0, 1, 2, 3, 4, 6 y 9	TF
		8	Reserva
887	León	0	VN
		8 y 9	TF
888	Orense	0	VN