

ACUERDO POR EL QUE SE DA CONTESTACIÓN A LA CONSULTA PLANTEADA POR CALL 2 WORLD COMUNICACIONES INTELIGENTES, S.L. SOBRE LA CONSIDERACIÓN DE UNA NUEVA ACTIVIDAD COMO SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRONICAS.

CNS/DTSA/1759/14/SERVICIOS CALL2WORLD

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Eduardo García Matilla

D. Josep Maria Guinart Solà

D^a. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

Secretario de la Sala

D. Tomás Suárez-Inclán González, Secretario del Consejo

En Madrid, a 10 de febrero de 2015

Visto el expediente CNS/DTSA/1759/14/SERVICIOS CALL2WORLD, la Sala de Supervisión Regulatoria ha adoptado el siguiente Acuerdo por el que se da contestación a la consulta formulada por Call2World Comunicaciones Inteligentes, S.L.:

I. OBJETO DE LA CONSULTA

Con fecha 22 de septiembre de 2014, tuvo entrada en el registro de esta Comisión escrito de CALL 2 WORLD COMUNICACIONES INTELIGENTES, S.L. (en adelante, Call2World) mediante el que planteaba a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) una consulta relativa a una nueva actividad que pretende prestar y a su posible consideración como servicio de comunicaciones electrónicas.

Con fecha 20 de noviembre de 2014, se requirió a Call2World determinada información, necesaria para responder a la consulta planteada. Con fecha 3 de diciembre de 2014, tuvo entrada en el registro de esta Comisión un escrito de Call2World mediante el que daba respuesta al requerimiento remitido.

El presente expediente tiene como objeto analizar la actividad que ha descrito Call2World en sus dos escritos, para determinar si consiste en la prestación de

un servicio de comunicaciones electrónicas, conforme a la normativa sectorial de telecomunicaciones española y a la regulación de la CNMC.

II. HABILITACIÓN COMPETENCIAL

La competencia de la CNMC para contestar a esta consulta resulta de lo dispuesto en la normativa sectorial. Tal y como señala el artículo 5.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, LCNMC), la CNMC actuará como órgano consultivo sobre las cuestiones relativas al mantenimiento de la competencia efectiva y buen funcionamiento de los mercados y sectores económicos.

Asimismo, tal como señala el artículo 5.3 del mismo texto legal, el artículo 6 establece que la CNMC *“supervisará y controlará el correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas. En particular, ejercerá las siguientes funciones:*

(...) 5. Realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de las Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo”.

Esta remisión a la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, ha de entenderse efectuada a la actual Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, que ha derogado la anterior ley de 2003.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 7 y 69.b) de la vigente LGTel, la competencia para la gestión del Registro de Operadores corresponde al Ministerio de Industria, Energía y Turismo (en adelante, Minetur).

Sin embargo, debe tenerse en cuenta el régimen transitorio de la vigente LGTel, establecido en su Disposición transitoria décima, en virtud del cual hasta que el Minetur no asuma efectivamente la competencia efectiva en la gestión del Registro de Operadores, esta competencia se seguirá ejerciendo transitoriamente por la CNMC.

En definitiva, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC resulta competente para emitir esta contestación a la consulta planteada por Call2World, en virtud de lo previsto en el artículo 21.2 de la LCNMC y en el artículo 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto.

III. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD CONSULTADA

La actividad descrita por Call2World consistiría en ofrecer a usuarios españoles un servicio en itinerancia, permitiéndoles emitir y recibir llamadas y conectarse a las redes de datos de las redes visitadas mientras sus clientes estuviesen

fuera de España y sin necesidad de cambiar la tarjeta SIM de sus dispositivos móviles.

Call2World ofrecería a sus usuarios una tarifa única en aquellos países en los que su proveedor mayorista dispusiera de **[INICIO CONFIDENCIAL][FIN CONFIDENCIAL]**.

Según Call2World, el proveedor mayorista es una empresa extracomunitaria cuyo servicio se basa en una tecnología y una arquitectura innovadoras, lo que le permite mejorar los precios de las tarifas de las llamadas internacionales o en itinerancia.

Teniendo en cuenta la posible prestación de servicios en España, según la descripción aportada, el servicio ofrecido por Call2World no estará activo directamente en territorio español. Por tanto, no se eliminará ni anulará ningún servicio que el cliente tenga contratado en España y los usuarios seguirán recibiendo el servicio que tengan contratado con su operador móvil español contratado y a través de la tarjeta SIM española que ese operador español les hubiese proporcionado.

Call2World no prevé utilizar, implantar o explotar una red propia, sino que el servicio prestado por éste se prestará a través de redes ajenas.

[INICIO CONFIDENCIAL][FIN CONFIDENCIAL]

Call2World invertirá en el desarrollo de (i) una página web corporativa con acceso de clientes, explicación del servicio y datos de contacto, (ii) CRM¹ para la automatización de procesos y procedimientos con clientes y (iii) aplicación que el cliente podría descargar de una tienda online.

En cuanto a la facturación del servicio descrito, el cliente de Call2World recibirá una cuota única mensual por voz y datos (que variaría en función del plan elegido). Asimismo, Call2World será el responsable comercial del servicio objeto de la presente consulta: esta empresa firmará el contrato con el cliente español, será responsable del servicio de atención al cliente y también le girará las facturas (refacturación de los servicios prestados por la empresa mayorista).

IV. CONTESTACIÓN A LA CONSULTA PLANTEADA

El Anexo II de la LGTel define como «*servicio de comunicaciones electrónicas el prestado por lo general a cambio de una remuneración que consiste, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de comunicaciones electrónicas, con inclusión de los servicios de*

¹ CRM: Customer Relationship Management.

telecomunicaciones y servicios de transmisión en las redes utilizadas para la radiodifusión [...]».

Aunque Call2World no dispone de medios propios para llevar a cabo el transporte de las llamadas, tal como ha indicado en su escrito, la actividad que prestará la compañía será remunerada por sus clientes españoles.

Desde un punto de vista técnico, la actividad descrita por Call2World consiste principalmente en el transporte de señal de las comunicaciones de sus clientes a través de las redes de comunicaciones electrónicas de terceros operadores, tanto para la prestación de servicios de voz como para servicios de transmisión de datos.

Por estos motivos, la actividad prestada por Call2World es un servicio de comunicaciones electrónicas. Por el contrario, al no disponer de elementos de red propios y usar redes de terceras entidades para desarrollar su actividad, se considera que Call2World no explotará ninguna red de comunicaciones electrónicas en España.

Desde un punto de vista jurídico, la prestación de un servicio a usuarios españoles sujeta la actividad a la normativa española de telecomunicaciones. Desde el punto de vista del prestador de servicios, el artículo 5.1 del Reglamento CE no. 593/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo, de fecha 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales, Roma I², (en adelante, Reglamento Roma I), señala que, a falta de elección por las partes, el contrato de prestación de servicios se regirá por la ley del país donde el prestador del servicio tenga su residencia habitual. A este respecto, según consta en el Registro de Operadores, Call2World tiene nacionalidad española y presta servicios en territorio español.

Asimismo y desde el punto de vista de los usuarios finales de Call2World, el contrato de prestación de servicios es un contrato de consumo. A este respecto, el artículo 6.1 del mencionado Reglamento Roma I señala que el contrato celebrado por una persona física para un uso que pueda considerarse ajeno a su actividad comercial o profesional (el consumidor) con otra persona (el profesional) que actúe en ejercicio de su actividad comercial o profesional, se rige por la ley del país en que el consumidor tenga su residencia habitual, siempre que el profesional: a) ejerza sus actividades comerciales o profesionales en el país donde el consumidor tenga su residencia habitual, o b) por cualquier medio dirija estas actividades a ese país o a distintos países, incluido ese país, y el contrato estuviera comprendido en el ámbito de dichas actividades.

Así, Call2World actuará como cliente mayorista respecto de su proveedor y como suministrador minorista respecto a un tercero, siendo responsable de la

² Diario Oficial de la Unión Europea, serie L 177/11.

prestación del servicio ante el mismo y de aspectos conexos como facturación, atención al cliente, etc. De igual forma, tal como indica en su consulta, Call2World contrataría en su propio nombre y presentaría a sus potenciales clientes el servicio como propio, ofreciendo sus propias condiciones y precios. Estas características son las propias de un revendedor de servicios de comunicaciones electrónicas, tal como señaló la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones mediante sus resoluciones de 28 de julio de 2005³, 7 de septiembre de 2006⁴ y 14 de septiembre de 2006⁵.

Por las características descritas, el servicio ofertado por Call2World competiría comercialmente con los servicios de itinerancia que prestan los operadores móviles y los proveedores alternativos de itinerancia definidos en el Reglamento N° (UE) 531/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2012, relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles de la Unión (en adelante, Reglamento de Itinerancia).

Los proveedores alternativos de itinerancia, entre otras posibilidades, prestan la reventa de servicios itinerantes al por menor mediante un acuerdo con un proveedor mayorista sin que sus clientes itinerantes se vean obligados a cambiar de tarjeta SIM en el dispositivo. El servicio de Call2World tiene estas características, puesto que además del acuerdo mayorista que alcanza con su proveedor mayorista, su solución tecnológica no requiere que sus clientes en itinerancia deban cambiar de tarjeta SIM. Finalmente, al igual que ocurre con los servicios de itinerancia, el servicio de Call2World pretende usar las redes móviles de operadores presentes en el país visitado.

Por consiguiente, se puede considerar que la actividad descrita por Call2World consiste en una actividad similar a la que lleva a cabo un proveedor alternativo de itinerancia.

No obstante, cabe señalar que aunque su descripción se asemeje de manera conceptual a la modalidad de venta por separado del servicio de itinerancia en redes móviles contemplado en el Reglamento de Itinerancia, su actual implementación no coincide con ninguna de las modalidades técnicas contempladas en el Reglamento de Ejecución (UE) N° 1203/2012 de la Comisión de 14 de diciembre de 2012, sobre la venta por separado dentro de la Unión de servicios de itinerancia al por menor regulados, por lo que no estaría facultado para ejercer los derechos de acceso a la facilidades y servicios

³ Resolución de 28 de julio de 2005, relativa a la consulta formulada por el ente Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF) RO 2005/759.

⁴ Resolución de 7 de septiembre de 2006, relativa al conflicto entre Ivy Solutions, S.L. y Retevisión Móvil, S.A. en relación con el contrato suscrito entre las partes para la prestación del servicio telefónico móvil disponible al público (RO 2005/870).

⁵ Resolución de 14 de septiembre de 2006, relativa al conflicto entre 1.949 Askari, S.L. y Vodafone España, S.A. en relación con la interrupción por esta última entidad de la provisión de solicitudes de portabilidad y líneas telefónicas tramitadas por la primera (RO 2006/359).

necesarios para la venta por separado de servicios regulados de itinerancia establecidos en el Reglamento de Itinerancia.

Por ello, Call2World deberá notificar dicha actividad al Registro de Operadores, en virtud del artículo 6.2 de la LGTel, siguiendo el procedimiento establecido en los artículos 5 y siguientes del Reglamento de 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. Asimismo, Call2World deberá cumplir las condiciones establecidas en la normativa española para los operadores de comunicaciones electrónicas españoles que le resulten de aplicación, en virtud de lo establecido en los artículos 16 y siguientes del citado Reglamento.

Al margen de tales requisitos, esta Comisión considera que el surgimiento de nuevos servicios es positivo y que las barreras que pudiesen afectar a la innovación y el desarrollo de los servicios de comunicaciones electrónicas deben minimizarse en la medida de lo posible, con el fin de fomentar la competencia entre operadores en beneficio de los usuarios finales, en virtud de los principios recogidos el artículo 3 de la LGTel.

En todo caso, y en relación con las condiciones a cumplir por la empresa consultante, Call2World ha indicado en sus escritos que mostrará la numeración española del abonado cuando éste realice llamadas en lugar del número asociado a las **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**.

Este hecho ofrece ventajas para el usuario pero podría tener efectos en ciertas obligaciones que deben cumplir los operadores de comunicaciones electrónicas, tales como la interceptación de las llamadas y la conservación de los datos. En este sentido, Call2World deberá acordar con su proveedor mayorista mecanismos que garanticen el cumplimiento de las obligaciones de interceptación legal de llamadas señaladas en el artículo 40 de la LGTel y en el artículo 17.h) del Reglamento de prestación de servicios citado y el cumplimiento de las obligaciones de Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

En caso de que surgieran dudas en su implementación, las competencias relativas a la interceptación y sus características técnicas, y en materia de conservación de datos, corresponden al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, en virtud del artículo 39.10 de la LGTel.

V. CONCLUSIONES

En conclusión, esta Comisión considera que la actividad que pretende llevar a cabo Call2World es un servicio de comunicaciones electrónicas prestado a usuarios españoles que se asimilaría a la actividad de un proveedor alternativo de servicios de itinerancia, por lo que debe notificar al Registro de Operadores su intención de prestar esta actividad en virtud del artículo 6.2 de la LGTel.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y notifíquese al interesado.