

ACUERDO POR EL QUE SE DA CONTESTACIÓN A LA CONSULTA PLANTEADA POR DESARROLLO DE TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, S.L. SOBRE EL USO DE NUMERACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL 80Y EN APLICACIONES DEL MÓVIL.**Expediente número CNS/DTSA/2018/14/80Y APLICACIONES MÓVIL****SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA DE LA CNMC****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. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 15 de enero de 2015

Visto el expediente relativo a la consulta formulada por Desarrollo de Técnicas de Información y Comunicación, S.L., sobre el uso de numeración de tarificación adicional 80Y a través de una aplicación que se descarga en el teléfono móvil, la Sala de Supervisión Regulatoria, ha adoptado el siguiente Acuerdo por el que se da contestación a la consulta planteada por Desarrollo de Técnicas de Información y Comunicación, S.L. sobre el uso de numeración de tarificación adicional 80y en aplicaciones del móvil:

I. OBJETO DE LA CONSULTA

La entidad Desarrollo de Técnicas de Información y Comunicación, S.L. (en adelante, DTIC) figura inscrita en el Registro de Operadores para la prestación del servicio telefónico fijo y de servicios vocales nómadas¹.

Con fecha 16 de octubre de 2014, DTIC remitió un escrito en el que señala que ha detectado que algunos de sus clientes, prestadores de servicios de tarificación adicional a través de numeración 80Y, están utilizando dicha numeración dentro de aplicaciones de móvil para poder así acceder a un servicio premium.

¹ Resoluciones de inscripción dictadas en los expedientes RO 2005/1159, de fecha 8 de agosto de 2005, y RO 2011/797, de 6 de abril de 2011, respectivamente.

A la vista de estas actividades, DTIC presentó una consulta en la que plantea a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) que revise los procesos de alta y de baja de la aplicación móvil que utiliza la numeración 80Y para poder ofrecer el servicio que se explica a continuación con determinadas garantías. La solicitud surge debido a que la aplicación descargada en el teléfono móvil utilizaría numeración de tarificación adicional de voz 80Y con el fin de generar llamadas de forma automática para, de este modo, pagar los servicios que se prestan a través de la citada aplicación, que consisten en el acceso a vídeos.

DTIC detalla en su escrito cómo se usa la numeración 80Y en el proceso de contratación de servicios a través del teléfono móvil, distinguiendo entre la captación, el alta y la baja de los usuarios. En concreto, describe el servicio como se señala a continuación:

«Proceso de alta

- *El usuario descarga una aplicación móvil en su terminal (sea adulto u ocio), dicha aplicación se anuncia en diferentes páginas de temática relacionada o redes de tráfico (...).*
- *En el momento que el usuario se ha descargado la aplicación y antes de instalarla, el usuario debe aceptar desde su terminal los permisos que requiere dicha App (entre ellos, realizar llamadas, indicando explícitamente el hecho de que esto puede comportar costes adicionales).*
- *A la hora de abrir la aplicación, el usuario debe aceptar las condiciones de servicio [que a continuación se describen]:*

“La aplicación que se acaba de descargar contiene contenido para adultos, por tanto está disponible únicamente para mayores de 18 años.

Si usted es menor de edad salga inmediatamente de la aplicación.

Haciendo click en el botón Aceptar usted está confirmando que es mayor de edad y que ha leído las condiciones del servicio. Haciendo click en el botón Aceptar usted acepta que la aplicación realice una llamada a un número de tarificación adicional de treinta minutos de duración cada mes, como contraprestación usted podrá visualizar y/o descargar todos los vídeos que están en la zona privada.

El servicio de pago por teléfono está prestado por Desarrollo de Técnicas de Información y Comunicación, S.L. Apartado de correos 08293 Barcelona.

Precio de la llamada IVA incluido: 1,21 €/min. desde teléfono fijo y 1,57 €/min. desde móvil. Duración máxima 30 min.

Semanalmente usted recibirá una notificación en su móvil con los nuevos vídeos disponibles. Si usted quiere cancelar el servicio deberá enviar un e-mail a bajas@dominio.com, desinstalar la App o darse de baja desde la propia App.”

Si el usuario no lee y acepta las condiciones del servicio, la aplicación se cerrará. No es posible abrir dicha aplicación sin el expreso consentimiento del usuario”.

- *Una vez aceptadas las condiciones del servicio, el usuario ya puede acceder al contenido Premium»².*

El operador plantea dudas sobre si el servicio descrito cumple con el código de conducta que regula la numeración de tarificación adicional 80Y, por lo que solicita a la CNMC que revise los procesos de alta y de baja para poder ofrecer dicho servicio con garantías, puesto que, al no estar regulado explícitamente el uso de la numeración 80Y a través de una aplicación de móvil, *“puede llevar a confusión o a interpretaciones subjetivas del Código de Conducta”.*

II. HABILITACIÓN COMPETENCIAL

La competencia de la CNMC para contestar 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, el artículo 6 del citado texto legal 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”.

A tal efecto, el artículo 19.5 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones -en lo sucesivo, LGTel- atribuye al Ministerio de Industria, Energía y Turismo la competencia para *“el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación”.* Por lo que se refiere al control de la numeración, el artículo 84 de la LGTel atribuye al Ministerio de Industria, Energía y Turismo la competencia para sancionar *“el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración”* que se tipifica como infracción muy grave en el artículo 77.19 de la LGTel.

Sin embargo, dichas funciones están siendo ejercidas transitoriamente por la CNMC en virtud de lo dispuesto en la Disposición transitoria décima de la LGTel, por lo que corresponde a este organismo determinar si el uso de una determinada numeración se ajusta a las normas que la regulan³. Es desde este punto de vista desde el que se responde la consulta planteada por DTIC.

² El subrayado es de DTIC.

³ En este sentido, el artículo 16.4 de la LGTel de 2003 y el artículo 28.1 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a la redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10

Por otra parte, la elaboración, aprobación, modificación, control y seguimiento del Código de Conducta se reserva a la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional –CSSTA-⁴ por el apartado quinto de la Orden PRE/361/2002.

Por todo ello, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC resulta competente para emitir este informe, 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, sin perjuicio de consideraciones que en el ámbito de sus competencias pudieran formular la CSSTA o la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

III.SOBRE LA NORMATIVA APLICABLE A LA NUMERACIÓN PARA SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL DE VOZ

El punto 1 del apartado cuarto de la Orden PRE/361/2002⁵ define los servicios de tarificación adicional como aquellos que ***“a través de la marcación de un determinado código, conllevan una retribución específica en concepto de remuneración al abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros”***.

Los servicios de tarificación adicional de voz, a los que se refiere la consulta planteada por DTIC, están regulados, además de por lo previsto en la Orden PRE/361/2002, por el Código de Conducta de los servicios de tarificación adicional de voz⁶. Estos servicios se prestan a través de los códigos de numeración telefónica 803, 806, 807 y 905, para servicios de voz exclusivamente.

La prestación de servicios de tarificación adicional a través de mensajes de texto y multimedia (SMS Premium), que queda fuera del ámbito de esta consulta, se regula en la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia. La prestación de estos servicios tiene también su propio Código de Conducta⁷.

de diciembre, establecían la competencia de la CNMC –anteriormente de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones - para la gestión y el control de los planes nacionales de numeración y de códigos de puntos de señalización. Asimismo, el artículo 58 de la LGTel de 2003 establecía la competencia sancionadora de la CNMC respecto del artículo 53.w) –incumplimiento de las condiciones determinantes de la atribución y asignación de recursos de numeración-.

⁴ Integrada en el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

⁵ Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones.

⁶ Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional (en adelante, Código de conducta) publicado por Resolución de 15 de septiembre de 2004, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

⁷ Resolución de 8 de julio de 2009, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se publica el código de conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes.

A ambos tipos de servicios les es de aplicación la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas aprobada por Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo (en adelante, Carta de derechos de los usuarios).

IV. SOBRE SI EL SERVICIO DESCRITO POR DTIC SE AJUSTA A LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA DE NUMERACIÓN

DTIC solicita a la CNMC que revise los procesos de alta y de baja del servicio descrito en el apartado 1 de este documento para poder ofrecerlo con garantías. Para abordar esta cuestión desde el punto de vista de las competencias de este organismo, es preciso considerar en su conjunto la normativa aplicable a la numeración, entre la que se incluye el Código de conducta de los servicios de tarificación adicional.

El apartado 9.1 del Plan Nacional de Numeración Telefónica (en adelante, PNNT)⁸ atribuye a los servicios de tarifas especiales los segmentos N=8 y 9 *“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, reserva los bloques 803, 806 y 807, a los que afecta esta consulta, a los servicios de tarificación adicional.

Obligaciones de los operadores titulares de numeración 80Y

El apartado 2.3 del PNNT señala que *“los recursos públicos de numeración se utilizarán, por los operadores a los que les sean asignados, para la prestación de los servicios en las condiciones establecidas en este plan o en sus disposiciones de desarrollo, y demás normativa establecida en el real decreto que aprueba este plan”*.

Entre estas condiciones, la primera que ha de mencionarse es que se trata de una numeración destinada exclusivamente al servicio telefónico disponible al público o a comunicaciones de voz. Así, el apartado 9.1 del PNNT se refiere al “usuario llamante” como al solicitante del servicio, como se ha señalado anteriormente, y el apartado 2.1.3.1 del Código de conducta dispone que *“mediante los códigos 803-806-807 únicamente se prestarán servicios de voz”*. Por lo tanto, las anteriores disposiciones prevén una comunicación de voz, en la que el usuario final solicitante del servicio “llame” –no se especifica más en detalle- .

Por otra parte, teniendo en cuenta la naturaleza de estos servicios, la normativa ha impuesto a los operadores algunas condiciones claramente destinadas a la protección de los usuarios finales, protección que constituye uno de los principios y objetivos de la LGTel⁹. De este modo, en línea con el apartado 1.1 del Código de conducta, puede afirmarse que la regulación de los servicios de tarificación adicional tiene, entre otros, un carácter garantista para los derechos de los consumidores y usuarios de los servicios de tarificación adicional. Así lo han

⁸ Anexo del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a la redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

⁹ Véanse artículos 3 j) y 68.3.g) de Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones

recordado los tribunales, y, entre otras, las Sentencias de la Audiencia Nacional de 12 de febrero de 2010¹⁰ y 25 de junio de 2014¹¹. Desde esta perspectiva, el regulador –CNMC y SETSI- ha interpretado de forma restrictiva la normativa que afecta a estos servicios para salvaguardar los intereses de los usuarios finales.

Entre las condiciones dirigidas a proteger al cliente final, el apartado decimoctavo bis de la Orden ITC/361/2002 exige que, cuando se trate de servicios de voz de tarificación adicional, antes de iniciarse la conexión, el operador informe al usuario mediante una locución del precio máximo por minuto de cada llamada, del tipo de servicios de tarificación adicional que se prestarán, así como de la identidad del titular del número telefónico llamado. Durante este periodo con una duración mínima de 20 segundos¹², el usuario puede decidir si continua con el servicio solicitado.

Esta medida proporciona un breve periodo de reflexión al usuario y resulta de utilidad a la hora de garantizar su voluntad respecto de unos servicios que pueden llegar a tener un importe elevado en la facturación del abonado. Asimismo, constituye una obligación ineludible que debe garantizarse por los operadores titulares de numeración 80Y.

Aplicación al supuesto planteado por DTIC

Examinando el supuesto planteado por DTIC, se constata que el servicio que propone dicha entidad para ser prestado a través de numeración 80Y, puede dar lugar a un tráfico que simula ser de carácter telefónico cuando en realidad únicamente perseguiría la facturación de minutos de conexión sin una auténtica comunicación o prestación de servicio a través de la línea telefónica y de los códigos 803, 806 y 807.

Por un lado, la solicitud del servicio parece ser automática –no habría marcación por el usuario en el momento en que desease recibir el servicio-. Por otro lado, el prestador de servicios de tarificación adicional no suministra un servicio de voz directamente –por una persona física- o de forma automática a través del servicio telefónico disponible al público, sino que permite el acceso a vídeos de contenido para adultos u ocio –no se especifica más en la consulta-.

Es decir, el servicio prestado no es propiamente un servicio de tarificación adicional de voz y no se respetan condiciones de utilización de esta numeración,

¹⁰ Recurso núm.83/2009.

¹¹ Recurso núm.594/2012. En esta sentencia, la Audiencia Nacional señala que : « *La Orden PRE/361/2002 fue modificada por la [Orden PRE/2410/2004](#) en cuyo preámbulo se explica que, pese haberse aprobado el Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional, se siguen produciendo situaciones irregulares que han demostrado la necesidad de modificar la Orden PRE/361/2002 para reforzar la obligación de información sobre el precio de los servicios de tarificación adicional, mediante una locución informativa previa sobre el precio y las condiciones básicas de su prestación, y establecer una serie de garantías para evitar prácticas de reencaminamiento automático de conexiones a servicios de tarificación adicional a través de Internet*».

¹² El punto 1 del apartado decimoctavo bis de la Orden PRE/361/2002 establece que: “(...) *la componente del precio que retribuya al prestador de servicios de tarificación adicional por los servicios de voz (...) no podrá aplicarse hasta tanto dicho usuario sea informado mediante una locución, cuya duración será de 15 segundos, de los aspectos señalados en el párrafo anterior, y transcurrido un periodo de 5 segundos desde que ésta finalice*”.

como la anteriormente descrita, en concreto, no habría un periodo de carencia como el establecido en el apartado decimoctavo bis de la Orden PRE/361/2002.

En definitiva, la descripción del uso del número 80Y realizada por DTIC parece perseguir la instauración de un medio de pago de servicios Premium y no la prestación de un servicio de tarificación adicional a través del servicio telefónico disponible al público, lo que supondría, a juicio de este organismo, desvirtuar la naturaleza de los servicios de tarificación adicional y no sería conforme con la normativa y regulación en los términos antes citados.

De forma adicional, conviene señalar que este tipo de prácticas han dado lugar a comportamientos irregulares que han sido denunciados ante la CNMC por algunos operadores por ser fuente de engaño a los usuarios. Por tanto, la propia utilización para estos fines de numeración 80Y aconseja rechazar un uso en los términos planteados por el consultante.

Esta realidad ha llevado a la SETSI a proponer la modificación de la Orden PRE/361/2002 mediante la adición de un nuevo punto a su apartado cuarto para establecer que la prestación de los servicios de tarificación adicional –de voz y SMS Premium- se realizará siempre a partir de la marcación directa por el usuario, a través de su terminal, del código de numeración correspondiente. Este proyecto fue remitido a la CNMC para informe.

Como señaló la CNMC en su informe de 23 de septiembre de 2014 sobre el proyecto de Orden citada en el párrafo anterior:

“(...) en los últimos meses se han recibido comunicaciones de los operadores que denuncian la instalación de aplicaciones que generaban llamadas a este tipo de numeración en los teléfonos de sus usuarios (sin que éstos se percatasen de qué servicios estaban contratando o de qué tipo de aplicación instalaban hasta que recibían la factura de su operador móvil de acceso).

Las prácticas mencionadas han sido fuente de engaño no sólo a los usuarios finales (con los consiguientes perjuicios), sino también a los operadores que les prestaban el servicio telefónico, que debían resolver sus quejas a pesar de no haber sido los causantes de las prácticas mencionadas, provocando en ocasiones la pérdida del cliente. Es evidente que estas malas prácticas inciden directamente en el desarrollo del mercado de las comunicaciones electrónicas”.

En conclusión, a juicio de la CNMC la prestación de un servicio como el descrito por DTIC en el que se utiliza numeración 80Y como medio de pago para la descarga de contenidos a través de aplicaciones móviles no resulta conforme al uso previsto en la normativa para ese tipo de numeración.

La revisión y/o modificación del proceso de alta y de baja solicitado por DTIC correspondería a la CSSTA como garante del Código de Conducta a través del que se regulan este tipo de procedimientos, en virtud del apartado Quinto.1 de la Orden PRE/361/2002.

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.