



**INFORME SOBRE EL PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE  
MODIFICA LA ORDEN PRE/361/2002 RELATIVA A LOS  
DERECHOS DE LOS USUARIOS Y A LOS SERVICIOS DE  
TARIFICACIÓN ADICIONAL**

23 de septiembre de 2014

## Contenido

<b>1.</b>	<b>OBJETO.</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>HABILITACIÓN COMPETENCIAL.</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>CONTEXTO Y CONTENIDO DEL PROYECTO DE ORDEN.</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>OBSERVACIONES AL PROYECTO DE ORDEN.</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES.</b>	<b>9</b>

---

## **INFORME AL PROYECTO DE ORDEN POR EL QUE SE MODIFICA LA ORDEN PRE/361/2002 RELATIVA A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y A LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL**

---

La Sala de Supervisión Regulatoria, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en su reunión de 23 de septiembre de 2014, ha aprobado el presente informe al proyecto de Orden de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (en lo sucesivo, SETSI) por el que se modifica la 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 (en adelante, el proyecto de Orden).

### **1. OBJETO.**

El presente informe tiene por objeto analizar las modificaciones propuestas por la SETSI a la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero<sup>1</sup>, con el fin de examinar si las medidas propuestas en relación con la prestación de servicios de tarificación adicional contribuyen a la mejora del funcionamiento del mercado de comunicaciones electrónicas tanto para los operadores como para los usuarios finales.

### **2. HABILITACIÓN COMPETENCIAL.**

El artículo 5.2.a) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, Ley CNMC) establece que esta Comisión participará, mediante informe, en el proceso de elaboración de normas que afecten a su ámbito de competencias en los sectores sometidos a su supervisión.

En este mismo sentido, el artículo 70.2.I) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, LGTel), establece que, entre otras funciones, esta Comisión será consultada por el Gobierno y el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en materia de comunicaciones electrónicas, particularmente en aquellas materias que puedan afectar al desarrollo libre y competitivo del mercado. Asimismo, se precisa que en el ejercicio de esta función, la Comisión participará, mediante informe, en el proceso de elaboración de normas que afecten a su ámbito de competencias en materia de comunicaciones electrónicas y del sector audiovisual.

---

<sup>1</sup> Orden 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 (en lo sucesivo, Orden PRE/361/2002).

En consecuencia, en aplicación de los anteriores preceptos, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) es el organismo competente para elaborar el presente informe relativo al Proyecto de Orden por la que se modifica la Orden PRE/361/2002 relativa a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, por afectar a sus competencias en materia de comunicaciones electrónicas.

La Sala de Supervisión Regulatoria resulta competente para su aprobación en virtud de lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley CNMC y en el artículo 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto.

### **3. CONTEXTO Y CONTENIDO DEL PROYECTO DE ORDEN.**

Los servicios de tarificación adicional se definen en el punto 1 del apartado cuarto de la Orden PRE/361/2002, en el artículo 2 de 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 (en adelante, Orden ITC/308/2008) y en sus respectivos Códigos de conducta<sup>2</sup>.

Así, el artículo 2.1.1 del Código de Conducta de los servicios de tarificación adicional de voz define como servicios de tarificación adicional *“aquellos servicios 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”*.

Teniendo en cuenta su regulación, pueden distinguirse los siguientes servicios de tarificación adicional:

- a) Servicios de tarificación adicional prestados por voz o a través de sistemas de datos.
- b) Servicios de tarificación adicional prestados a través de mensajes de texto y multimedia (SMS Premium).

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).

Los servicios de tarificación adicional de voz o a través de sistemas de datos están regulados, asimismo, en la Orden PRE/361/2002 y en el Código de Conducta de los servicios de tarificación adicional de voz. Estos servicios se prestan a través de los códigos de numeración telefónica 803, 806, 807, 905

---

<sup>2</sup> Resolución de 15 de septiembre de 2004, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional (en adelante, Código de conducta de los servicios de tarificación adicional de voz).

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 (Código de conducta de los SMS Premium).

para servicios de voz y 907 para servicios sobre sistemas de datos (este último está prácticamente en desuso).

Por lo que se refiere a los SMS Premium, le son aplicables, además de la Carta de derechos de los usuarios y, subsidiariamente, la Orden PRE/361/2002, las siguientes normas:

- Orden ITC/308/2008.
- Código de conducta de los SMS Premium.
- Resolución de 21 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se habilitan recursos públicos de numeración adicionales para la prestación de servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes cortos y mensajes multimedia.
- Resolución de 14 de noviembre de 2013, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se habilitan recursos públicos de numeración adicionales para la prestación de servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes cortos y mensajes multimedia.

#### **Contenido del proyecto de Orden**

El proyecto de Orden remitido afecta tanto a los servicios de tarificación adicional de voz como a los SMS Premium y consta de cuatro apartados. El primero añade un nuevo punto al apartado cuarto de la Orden PRE/361/2002 para establecer que la prestación de los servicios de tarificación adicional se realizará siempre a partir de la marcación directa por el usuario, a través de su terminal, del código de numeración correspondiente.

El segundo incluye un plazo específico y máximo de seis meses para resolver y notificar la Resolución que apruebe la SETSI cuando se produzca un incumplimiento del Código de Conducta de los servicios de tarificación adicional de voz.

El apartado tercero conmina a la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional (en adelante, CSSTA) a modificar los Códigos de conducta de los servicios de tarificación adicional para adaptarlos a este nuevo texto.

Y, por último, el apartado cuarto establece la entrada en vigor de la disposición en el plazo de un mes desde su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

#### **4. OBSERVACIONES AL PROYECTO DE ORDEN.**

El proyecto de Orden obliga a que el usuario marque en su terminal el número de tarificación adicional al que desee llamar o al que quiera enviar el SMS Premium, lo que excluye la contratación por Internet y prohíbe la marcación automática por medio de aplicaciones, programas o dispositivos.

Hasta ahora, la regulación aplicable a los servicios de tarificación adicional permitía su contratación accediendo a través de otros dispositivos distintos del

terminal telefónico. La Orden PRE/361/2002 no lo prohibía y el Código de conducta de los SMS Premium lo permitía expresamente<sup>3</sup>.

Se acogen muy favorablemente los cambios propuestos por el proyecto de Orden. Los últimos años han surgido numerosas prácticas irregulares mediante la contratación involuntaria de servicios a través de páginas web. Por otra parte, 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<sup>4</sup>).

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.

Se formulan las siguientes observaciones al proyecto remitido:

#### **Apartado 1.**

Aunque la definición contenida en el punto 1 del apartado cuarto de la Orden PRE/361/2002 es aplicable tanto a los servicios de tarificación adicional de voz como a los SMS Premium, los puntos restantes del apartado se refieren a los servicios de voz. Sin embargo, el texto que introduce el proyecto de Orden en su apartado primero alcanza también a los SMS Premium.

Por ello, se sugiere señalar expresamente que las nuevas condiciones de prestación de los servicios de tarificación adicional son de aplicación tanto a los servicios de voz como a los de mensajes. Así, se propone la siguiente redacción al punto 3 del apartado cuarto de la Orden PRE/361/2002 que se establece en el apartado primero del proyecto de Orden remitido<sup>5</sup>:

*“3. La petición y contratación de servicios a través de cualquiera de los códigos atribuidos a la prestación de los servicios de tarificación adicional de voz o de mensajes sólo podrá realizarse mediante la*

---

<sup>3</sup> 6.1.6 del Código de conducta de los SMS Premium: «Con carácter general, únicamente será válida la manifestación de la voluntad del usuario de contratar el servicio confirmada a través de mensaje remitido desde su propio número de teléfono de abonado. No obstante, el servicio podrá ser contratado a través de otras vías siempre que quede garantizado lo siguiente:

- a) La autenticación del número de teléfono móvil que invoca el servicio.
- b) La manifestación del consentimiento del usuario conforme se regula en este Código.
- c) La adecuada visibilidad de las condiciones generales a lo largo del proceso de contratación.»

<sup>4</sup> Este tipo de prácticas fue la base del conflicto que se dilucidó en la Resolución de 5 de diciembre de 2012 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones del conflicto de acceso presentado por Nvia Gestión de Datos, S.L., Advanced Telephone Services, S.A., Meztura Servicios Premium, S.L., Aneki, S.A., R&D Media Europe B.V., Hispano Televisión y Telefonía, S.L. Unipersonal y Translease International LTD contra Telefónica Móviles España, S.A. Unipersonal (RO 2012/391).

<sup>5</sup> Se subraya los cambios que se propone introducir en el proyecto de Orden.

*marcación directa por el usuario, a través de su terminal, del código de numeración correspondiente”.*

**Otras modificaciones que se propone introducir en la Orden PRE/361/2002.**

a. Medidas complementarias dirigidas a evitar comportamientos irregulares

Junto con las modificaciones que propone el proyecto de Orden, esta Comisión considera que existen otras medidas que se pueden introducir en la Orden PRE/361/2002, que contribuirían a reducir los riesgos de comportamientos irregulares en la prestación de servicios de tarificación adicional.

Las modificaciones propuestas a continuación van encaminadas a garantizar que la contratación del servicio se realice por un usuario que está plenamente informado y que lo hará de manera consciente y totalmente voluntaria, objetivo recogido en la exposición de motivos del proyecto de Orden.

- Nuevo apartado cuarto.4: prohibición de llamadas entrantes o mensajes iniciales desde numeración de tarificación adicional

Con el objeto de obstaculizar prácticas de spamming<sup>6</sup> por parte de algunos operadores de servicios SMS Premium y de prestadores de servicios de tarificación adicional de voz, se propone que no sólo se obligue a que sea el usuario el que marque, sino también a que deba ser el primero en remitir un mensaje o realizar una llamada a este tipo de números.

Es decir, debería prohibirse que se enviase un mensaje desde numeración SMS Premium sin haber enviado antes el usuario una petición y de igual forma que se realicen llamadas desde numeración de tarificación adicional de voz.

En consecuencia, se propone que se incorpore un nuevo artículo con la siguiente redacción:

*«Se adiciona un punto 4 al apartado cuarto de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, con la siguiente redacción:*

*“Queda prohibida la realización de llamadas, en todo caso, o el envío de mensajes de texto desde numeración de tarificación adicional sin haber recibido antes una solicitud del usuario en los términos del apartado anterior”».*

- Prohibición del uso de la numeración de tarificación adicional para la prestación de servicios de atención al cliente o de posventa

La Sentencia de la Audiencia Nacional de 24 de junio de 2011<sup>7</sup> anuló el apartado 6.1.7 del Código de conducta de los SMS Premium en el que se prohibía el uso de la numeración de tarificación adicional para la prestación de

<sup>6</sup> Estas prácticas actualmente suelen consistir en el envío de mensajes o la realización de llamadas perdidas para que el usuario los devuelva generando así el correspondiente cargo por el uso de este tipo de servicios.

<sup>7</sup> Sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, dictada en el recurso contencioso-administrativo núm. 613/2009.

servicios de atención al cliente o de posventa. La Sentencia señala que la CSSTA *“no está habilitada para regular la gestión y utilización de numeración con determinadas finalidades”*.

Se sugiere a la SETSI la posibilidad de incorporar esta prohibición en la Orden PRE/361/2002.

b. Definición de los servicios de TA

De forma adicional, se sugiere una modificación en el Apartado cuarto.1 cuyo único propósito es dar una mayor coherencia a la definición de estos servicios.

El artículo 2 de la Orden ITC/308/2008 declara que los servicios SMS Premium quedan incluidos en la definición de servicios de tarificación adicional contenida en el apartado cuarto.1 de la Orden PRE/361/2002. Sin embargo, ambos artículos no definen de forma idéntica estos servicios. En concreto, este último apartado señala que:

*“1. Son servicios de tarificación adicional aquellos servicios 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, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición transitoria primera de esta Orden”*.

A continuación el apartado continúa definiendo los diferentes sujetos que intervienen en la prestación de los servicios de tarificación adicional de voz<sup>8</sup>.

Por su parte, el artículo 2 de la Orden ITC/308/2008 los define como:

*“A los efectos de esta orden, se consideran servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes los servicios de comunicaciones electrónicas que supongan el pago por los consumidores, de forma inmediata o diferida, de una retribución añadida al precio del servicio de envío de mensajes sobre el que se soportan en concepto de remuneración por la prestación de algún servicio de información, entretenimiento u otros”*.

Con el objeto de adaptar la Orden PRE/361/2002 a la nueva situación que introdujo la Orden de los SMS Premium y de consolidar ambas regulaciones, se propone que se utilice el proyecto de Orden para dar al apartado cuarto.1 de la Orden PRE/361/2002 la siguiente redacción más acorde con la de la Orden ITC/308/2008:

---

<sup>8</sup> A los efectos de esta Orden, el abonado llamado beneficiario de la remuneración a la que se refiere el párrafo anterior se denomina «prestador de servicios de tarificación adicional», el cual deberá haber celebrado el contrato- tipo indicado en el apartado noveno de esta Orden. Igualmente, a estos efectos, el operador que tiene asignados los recursos públicos de numeración pertenecientes a rangos atribuidos a los servicios de tarificación adicional y suministre números de este tipo al prestador de servicios de tarificación adicional, formalizando el correspondiente contrato-tipo a que se refiere el apartado noveno de esta Orden se denomina «operador del servicio de red de tarificación adicional».

Finalmente, a los efectos de esta Orden, se entiende por «operador de acceso», aquel operador responsable de la facturación y cobro de los servicios prestados al usuario llamante”

*“Se modifica el punto 1 del apartado cuarto de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero con la siguiente redacción*

*1. Son servicios de tarificación adicional aquellos servicios de comunicaciones electrónicas que supongan el pago por los consumidores de una retribución añadida al precio del servicio telefónico o del servicio de envío de mensajes en concepto de remuneración por la prestación de algún servicio de información, entretenimiento u otros.*

*A los efectos de esta Orden, para los servicios de tarificación adicional de voz el abonado llamado beneficiario de la remuneración a la que se refiere el párrafo anterior se denomina «prestador de servicios de tarificación adicional», el cual deberá haber celebrado el contrato-tipo indicado en el apartado noveno de esta Orden. Igualmente, a estos efectos, el operador que tiene asignados los recursos públicos de numeración pertenecientes a rangos atribuidos a los servicios de tarificación adicional y suministre números de este tipo al prestador de servicios de tarificación adicional, formalizando el correspondiente contrato-tipo a que se refiere el apartado noveno de esta Orden se denomina «operador del servicio de red de tarificación adicional».*

*Finalmente, a los efectos de esta Orden, se entiende por «operador de acceso», aquel operador responsable de la facturación y cobro de los servicios prestados al usuario llamante”.*

## **5. CONCLUSIONES.**

En el presente informe, se propone que se especifique claramente que la Orden que se va a dictar será de aplicación a los servicios de tarificación adicional prestados a través de voz y a través de mensajes.

Por otro lado, se sugiere utilizar esta modificación para incluir unas mejoras que contribuirán a evitar el uso de esta numeración de forma inadecuada. En línea con las garantías de contratación para los usuarios que trata de promocionar el proyecto de Orden, se sugiere que se prohíba que la numeración de tarificación adicional se utilice para realizar llamadas o enviar mensajes a los usuarios finales sin existir una solicitud previa por parte de éstos.

Asimismo, se propone incluir la prohibición del uso de la numeración de tarificación adicional para la prestación de servicios de atención al cliente o de posventa. Esta prohibición fue eliminada del Código de Conducta de servicios de tarificación adicional de voz por ser declarada nula por la Audiencia Nacional, por considerar que el órgano que dictó esa norma, la CSSTA, no estaba habilitada para regular este uso de la numeración.

Por último, con el objeto de contribuir a unificar la redacción del concepto de servicios de tarificación adicional tanto de voz como de mensajes, se propone una nueva redacción del punto 1 del apartado 4 de la Orden PRE/361/2002.

