



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**D. JAIME VELÁZQUEZ VIOQUE**, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

### CERTIFICA:

Que en la sesión del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 31 de marzo de 2004, se ha adoptado el siguiente

### ACUERDO

Por el cual, en relación con el expediente **RO 2003/1827**, se aprueba la siguiente

**RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO DE ACCESO INTERPUESTO POR RETEVISIÓN MÓVIL, S.A. SOBRE LA SUSPENSIÓN DE LA INTERCONEXIÓN QUE PERMITE EL ENCAMINAMIENTO DE LAS LLAMADAS CON ORIGEN EN LAS TARJETAS POSTPAGO DE AMENA HACIA DETERMINADA NUMERACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.**

#### **I. ANTECEDENTES DE HECHO.**

**Primero.- Solicitud de intervención presentada por RETEVISIÓN MÓVIL, S.A.**

Con fecha 26 de noviembre de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de D. José Joaquín Mollinedo Chocano, en nombre y representación de la entidad RETEVISIÓN MÓVIL, S.A. (en adelante AMENA), por el que se solicitaba *autorización para suspender la interconexión a determinada numeración de tarificación adicional, cuando se cumplan los requisitos y cautelas en los procedimientos internos aprobados por Amena*, los cuales se adjuntaron al escrito de interposición. Concretamente, AMENA señalaba que:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *“(…) Amena solicitó a la CMT la aprobación de un procedimiento interno para suspender la interconexión que permite el encaminamiento de las llamadas con origen en las tarjetas prepago Amena y destino en los números de tarificación adicional 906, siempre que se cumplan los requisitos definidos en el procedimiento sometido a aprobación de la CMT. (...) Estos procedimientos fueron definitivamente aprobados con fecha 5 de diciembre de 2002.*
- *(...) Se ha detectado un cambio en los comportamientos descritos en el mencionado procedimiento. Las prácticas irregulares se producen desde un terminal o clientes postpago y su actitud consiste, básicamente, en un uso irregular de su tarjeta SIM, aportando para la contratación con Amena documentación falsa. (...) Los objetivos que se persiguen consisten en realizar llamadas contra numeraciones de servicios de tarificación adicional contratadas por los llamantes.*
- *En cuanto a los perjuicios que suponen para Amena estas actuaciones son las ya enumeradas en el expediente por el que se aprobó el procedimiento para tarjetas prepago de continua referencia: congestión en las celdas en las que se producen las llamadas, imposibilidad de encontrar canales libres para clientes que hacen un uso regular del servicio, dificultades de planificación de red radio en esas zonas, impagos de las facturas...*
- *Estos comportamientos encajan conceptualmente dentro del supuesto de supresión de la interconexión a que alude el párrafo primero del artículo 4.2 del Reglamento de Interconexión en la medida que tales prácticas perturban el funcionamiento de un servicio, por lo que solicitamos se proceda a la autorización y aprobación del procedimiento que se adjunta a este escrito.*
- *Que el procedimiento aprobado por la CMT para las mismas actuaciones desde tarjetas prepago se ha demostrado efectivo ya que las actuaciones irregulares en este tipo de tarjetas se han conseguido minimizar y por lo explicado en este escrito, trasladar a las tarjetas postpago para las que a fecha actual no se han adoptado aún medidas similares.”*

Asimismo, se acompaña al escrito inicial un procedimiento interno que AMENA ha desarrollado para detectar y adoptar medidas contra la actividad denunciada. El procedimiento se desglosa en dos partes. La primera detalla el procedimiento interno a seguir en caso de detectar ciertas irregularidades de tráfico a números de tarificación especial producidas por un cliente postpago. Se exponen las comprobaciones que se llevarán a cabo para detectar si existe o no una actividad irregular o perturbadora del funcionamiento de un servicio, concurriendo para ello los requisitos taxativamente enumerados en el documento. La segunda parte detalla las áreas responsables de la compañía



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

en catalogar los casos como usos anómalos o irregulares y decidir y proceder al bloqueo de la numeración.

### **Segundo.- Apertura del procedimiento administrativo y notificación a los interesados.**

Como consecuencia de la mencionada solicitud, se procedió a la apertura de procedimiento administrativo en fecha 21 de noviembre de 2003, con la referencia arriba indicada, dando traslado de la apertura a la entidad solicitante.

### **Tercero.- Requerimiento de información practicado a AMENA.**

De acuerdo con la habilitación establecida en los artículos 78 y 76.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC), esta Comisión, con fecha 11 de diciembre de 2003, practicó a AMENA un requerimiento de información, al objeto de que remitiera la siguiente información:

- ? Prácticas irregulares que supongan un cambio en los comportamientos analizados por los procedimientos ya aprobados por esta Comisión, consecuencia de los usos indebidos de las tarjetas SIM. Características que identifican las citadas prácticas y permiten distinguirlas de otros usos normales de la telefonía móvil.
- ? Medidas e indicios que se puedan obtener para concluir con la posible existencia de estas prácticas. Posibilidad de que otros usos del servicio telefónico móvil compartan dichas medidas e indicios.
- ? Número de casos detectados por Amena hasta la fecha. Estudio realizado que haya permitido clasificar dichos casos como pertenecientes a las prácticas mencionadas.
- ? Documentación falsa aportada para la contratación con AMENA de los servicios de telefonía móvil.
- ? Numeraciones de servicios de tarificación adicional contra las que se realizan las llamadas "fraudulentas".
- ? Si se ha identificado, comunicación de los grupos de personas dedicadas a realizar con carácter organizado llamadas masivas a la numeración de tarificación adicional, y perfil de actuación detectado.
- ? Impacto económico sobre AMENA y sobre el resto de los agentes implicados, consecuencia de los casos detectados.
- ? Del procedimiento aportado, identificación de las alarmas existentes, medidas realizadas, estudios complementarios y condiciones que permitirían concluir con la existencia de dichas prácticas.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Con fecha 29 de diciembre de 2003, AMENA presentó escrito por el que cumplimentó el citado requerimiento de información en los términos que se resumen a continuación:

- *Las prácticas irregulares se refieren al uso indiscriminado de tarjetas de postpago realizando llamadas de forma casi exclusiva a números de tarificación adicional. (...) Las características que identifican estas prácticas y permiten distinguirlas de otros usos normales de la telefonía móvil son: tráfico en su mayoría hacia números de tarificación adicional 80X, generalmente a un número reducido de diferentes números 80X, emisión de llamadas de forma continuada, casi consecutiva, las llamadas se suelen realizar durante las noche o fines de semana, número 80X sin servicio, contratación de las líneas postpago realizada de forma fraudulenta, presunta relación entre las personas que contratan las líneas de postpago haciendo uso de documentación y datos falsificados con los propietarios de los servicios de tarificación adicional...*
- *Dada la presunta relación entre la contratación de las tarjetas de postpago y los titulares de los servicios de tarificación adicional, la única medida disuasoria de estas prácticas que puede realizar el operador desde el que proceden las llamadas es cortar la posibilidad de emitir llamadas desde cualquier número del operador hacia los números de tarificación adicional que se identifiquen como fraudulentos. De este modo, el propietario de estos números pierde la posibilidad de seguir generándose tráfico e incrementar, por tanto, sus ingresos por el mismo.*
- *Los números detectados hasta la fecha han sido 26 contratos de cliente, con 85 líneas, y el estudio realizado ha sido la comprobación de los datos aportados en el contrato, revisión de la documentación, y estudio del tráfico realizado. Se adjunta como documento 1 copia de alguno de los contratos, así como la numeración utilizada.*
- *El perfil de actuación varía de unos casos a otros, si bien podemos indicar el que se ha detectado como dominante: un grupo de altas, con antigüedad de varios meses. En los primeros meses no se realiza tráfico desde las líneas, impagan todos los recibos, haciendo un único pago a través de tarjeta de crédito o transferencia bancaria en el servicio de cobros, una vez regularizada la situación de pago, se solicita acceso a los servicios de tarificación adicional en el servicio de Atención al Cliente de Amena, una vez abierto este servicio cometen el Fraude a los números. Estos pagos y aperturas coinciden con las fechas en las que Amena por Resolución de la CMT tiene la obligación de abrir los servicios de tarificación adicional a todo cliente que lo solicite.*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *El impacto económico sobre Amena ha sido de 1.274.692,06 euros facturados y no cobrados, ya que han sido impagados por los titulares de las líneas de pospago.*

Adjunto al escrito se acompañaba, como documentos 1 y 2, contratos en los que la documentación que había sido aportada era falsificada, así como relación de la numeración de servicios de tarificación adicional contra las que se realizaban las llamadas “fraudulentas”.

**Cuarto.- Trámite de audiencia.** De acuerdo con lo establecido en el artículo 84 de la LRJPAC, con fecha 3 de marzo de 2004 se procedió a la apertura del trámite de audiencia, en el que los Servicios de la Comisión informaron sobre las diferentes cuestiones objeto del procedimiento, otorgando un plazo de 10 días a las partes a fin de que alegaran y presentaran los documentos y justificaciones que estimasen pertinentes.

Con fecha 12 de marzo de 2004, AMENA presentó escrito en el que manifestaba su conformidad con la propuesta adjunta al trámite de audiencia.

## II. FUNDAMENTOS DE DERECHO.

### Primero.- Habilitación competencial de la CMT.

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (LGTel), en su artículo 48.2, dispone que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto en su normativa reguladora, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos. Para el ejercicio de este objeto, el punto 3 del mismo artículo atribuye a la Comisión determinadas funciones, entre las que se encuentran: *“d) La resolución vinculante de los conflictos que se susciten entre los operadores en materia de acceso e interconexión de redes, en los términos que se establecen en el Título II de esta Ley, así como en materias relacionadas con las guías telefónicas, la financiación del servicio universal y el uso compartido de infraestructuras”.*

La LGTel modifica el actual régimen de las telecomunicaciones, derogando la normativa anterior. Así, en la Disposición Derogatoria Única, además de la derogación expresa de determinadas disposiciones generales, se concluye con



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

una derogación tácita, de *“cuantas otras disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente Ley”*. Bajo esta perspectiva, en consecuencia, habrá de aplicarse el Reglamento de Interconexión, en todo lo referente a los derechos y obligaciones de interconexión y acceso reconocidos en la actual Ley General de Telecomunicaciones.

Concretamente, el artículo 11.4 de la actual LGTel permite a la CMT intervenir en las relaciones entre operadores, a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado, con objeto de fomentar y, en su caso, **garantizar la adecuación del acceso**, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3 de la misma.

Por lo que se refiere al objeto del presente procedimiento, el artículo 4.2 del Reglamento de Interconexión<sup>1</sup> otorga la competencia a esta Comisión para conocer de los casos en los que procede autorizar la interrupción o supresión de la interconexión en los supuestos en los que se acredite la existencia de perturbaciones en el funcionamiento de las redes o de los servicios, o que no se cumplen los requisitos esenciales.

Sobre la base de lo anterior, esta Comisión resulta competente para resolver sobre la solicitud de intervención formulada por AMENA.

Por otra parte, esta Comisión adecuará sus actuaciones a lo previsto en la antes citada LRJPAC, texto legal al cual se sujeta la CMT en el ejercicio de las funciones públicas que tiene encomendadas.

### **Segundo.- Posibilidad de acceder a la suspensión temporal de la interconexión solicitada, a tenor de la normativa reguladora de la interconexión y la obligación de salvaguardar la interoperabilidad de los servicios.**

Esta Comisión, mediante Resolución de fecha 5 de diciembre de 2002, acordó autorizar a AMENA a suspender la interconexión que permitía el encaminamiento de las llamadas a determinados números de tarificación adicional cuando la llamada tuviera su origen en las tarjetas prepago de la citada compañía. En esta Resolución, al igual que en aquellas en las que se autorizaba a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. y VODAFONE

<sup>1</sup> Reglamento que desarrolla el Título II de la Ley 11/1998, de 24 de abril de 1998, General de Telecomunicaciones, en lo relativo a la interconexión y al acceso a redes públicas y a la numeración, aprobado mediante Real Decreto 1651/1998, de 24 de julio, actualmente en vigor, en todo lo que no se oponga a lo dispuesto en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en la Disposición derogatoria única de la misma.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ESPAÑA, S.A. a la citada suspensión<sup>2</sup>, se entendía que la actuación consistente en desconectar parcialmente sus redes de las de otros operadores titulares de determinados números de inteligencia de red de tarificación adicional encajaba conceptualmente dentro del supuesto de supresión excepcional de la interconexión a que alude el párrafo primero del artículo 4.2 del Reglamento de Interconexión en la medida en que esas prácticas perturbaban el funcionamiento de un servicio que, en el ejercicio de su libertad empresarial, habían decidido estos operadores poner en el mercado.

Para proceder a la citada autorización, esta Comisión analizó los procedimientos internos presentados por AMENA, los cuales habían sido desarrollados para detectar situaciones de uso anómalo de la red. Concretamente, se detectaban ciertas actuaciones irregulares de tráfico a números de tarificación especial desde tarjetas prepago. En este documento se especificaba muy claramente las comprobaciones que se llevarían a cabo por la compañía para detectar si existía o no una situación anómala, actuaciones consistentes en verificar la concurrencia de algunas de las situaciones que, de forma no exhaustiva, se enumeraban en la citada Resolución, tales como el elevado número de llamadas desde números Amena a un mismo número de tarificación adicional, la utilización de un número elevado de tarjetas Amena respecto del número de terminales, la existencia o no de servicio detrás de la numeración a la que se dirigen las llamadas, etc.

Estos procedimientos adjuntados por AMENA se consideraron prueba suficiente para autorizar la suspensión de la comunicación, puesto que esta actividad de corte, que es excepción a la regla general de garantizar la comunicación, se realiza sólo cuando existe un seguimiento riguroso y completo.

La base jurídica que autorizaba la suspensión de la interconexión se encontraba en la interpretación que de la interconexión y la interoperabilidad hacía la Ley General de Telecomunicaciones en su artículo 22.1 y en el Reglamento de Interconexión. La LGTel modifica el actual régimen de las telecomunicaciones, derogando la normativa anterior. Así, en la Disposición Derogatoria Única, además de la derogación expresa de determinadas disposiciones generales, entre las que se incluye la anterior LGTel, se concluye con una derogación tácita, de *“cuantas otras disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente Ley”*. Bajo esta perspectiva, en consecuencia, habrá de aplicarse el Reglamento de Interconexión, en todo lo

---

<sup>2</sup> Resoluciones por la que se autorizaba a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. y a VODAFONE ESPAÑA, S.A. a suspender la interconexión que permitía el encaminamiento de las llamadas con origen en las tarjetas prepago Movistar Activa y Vodafone y destino en determinados números de tarificación adicional. (EXP. RO 2001/5736 y RO 2002/6646)



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

referente a los derechos y obligaciones de interconexión y acceso reconocidos en la actual Ley General de Telecomunicaciones.

No obstante, y a pesar de este cambio normativo, la actual LGTel, en su artículo 11.2 dispone que *“los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas tendrán el derecho y, cuando se solicite por otros operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas, la obligación de negociar la interconexión mutua con el fin de prestar servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, con el objeto de garantizar así la prestación de servicios y su interoperabilidad”*. Es la propia Ley la que define en su anexo la interconexión como *“la conexión física y lógica de las redes públicas de comunicaciones utilizadas por un mismo operador o por otro distinto, de manera que los usuarios de un operador puedan comunicarse con los usuarios del mismo operador o de otro distinto, o acceder a los servicios prestados por otro operador”*. Es, por tanto, la interoperabilidad, que se identifica como la posibilidad y el derecho de los usuarios de telefonía a acceder a los distintos servicios ofertados por los diferentes operadores, la razón de ser de todo el régimen de la interconexión.

A esta finalidad de la interconexión se ordenan, en consecuencia, tanto las obligaciones de los operadores obligados a interconectarse como las competencias de intervención de esta Comisión para los casos en que, bien la interconexión no es posible por falta de acuerdo, bien, existiendo formalmente interconexión, ésta no permite y garantiza la interoperabilidad.

No obstante, como ya se ha puesto de manifiesto repetidas veces por esta Comisión, esta obligación de proporcionar interconexión a operadores de redes públicas de telecomunicaciones y de mantenerla en garantía de la interoperabilidad de los servicios admite excepciones.

En este sentido, el artículo 4.2 del Reglamento de Interconexión permite interrumpirla o suprimirla en dos supuestos:

- *“Los operadores de redes públicas de telecomunicaciones que tengan conocimiento de que las conectadas a las suyas perturban el funcionamiento de éstas, o de los servicios, o no cumplen los requisitos esenciales, lo comunicarán a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, para que ésta, en ejercicio de sus facultades, adopte las medidas oportunas. En el supuesto de que dichas medidas conlleven la supresión de la interconexión, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones informará a las partes y determinará las condiciones para su restablecimiento”*.
- *“En el caso de que las perturbaciones supongan riesgos para las personas o para la integridad de las redes, los operadores podrán*





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*proceder a la desconexión temporal de la red que produce el daño, informando de ello, en el plazo máximo de veinticuatro horas, a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, para que ésta confirme o deje sin efecto la decisión adoptada. En el supuesto de que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones anule la decisión adoptada por el operador, éste será responsable de los daños y perjuicios causados por dicha desconexión.”*

Al igual que sucedía en las Resoluciones de referencia, la actuación descrita por AMENA en su escrito de solicitud, consistente en desconectar parcialmente su red con la de otros operadores titulares de determinados números de inteligencia de red de tarificación adicional, encaja conceptualmente dentro del supuesto de supresión excepcional de la interconexión a que alude el párrafo primero del artículo 4.2 del Reglamento de Interconexión en la medida en que la práctica denunciada en tales casos perturba el funcionamiento de un servicio que, en el ejercicio de su libertad empresarial, AMENA ha decidido poner en el mercado.

En el presente caso, al igual que en los anteriores, esta Comisión no entrará a valorar el carácter fraudulento de la actividad denunciada por AMENA, que en todo caso corresponderá a la jurisdicción ordinaria. Lo que sí valorará es la incidencia que dicha actividad (llamadas masivas a números de tarificación adicional desde tarjetas postpago en las condiciones descritas en los procedimientos internos presentados por AMENA) produce en el servicio comercializado por AMENA o en otros servicios de telecomunicaciones.

### **Tercero.- Análisis de la actividad denunciada por AMENA.**

La actividad descrita por AMENA en su escrito de solicitud es muy similar a la que ya se puso de manifiesto en el expediente RO 2002/7453. En éste, la actividad denunciada se basaba en la realización de llamadas a numeración del rango 906 realizadas desde tarjetas prepago, y mantenidas y establecidas en paralelo ocupando todos los canales disponibles de las celdas, de forma que todo el saldo que contenía la tarjeta se descarga en la citada numeración. Según se agotaba el saldo de la tarjeta prepago, se realizaba una nueva llamada a la misma numeración desde una nueva tarjeta, volviendo a ocuparse el canal de tráfico liberado. Normalmente, esta numeración a la que se dirigían las llamadas no aportaba ningún servicio adicional, pues no tenía como objeto ninguna comunicación, simplemente permitir descargar el crédito de la tarjeta.

La nueva actividad descrita se diferencia, básicamente, en que las llamadas no se hacen desde una tarjeta prepago, sino postpago. Igualmente se realizan llamadas a numeración de tarificación adicional, con la diferencia de que ahora no se agota el saldo de la tarjeta, sino que se mantiene la comunicación



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

durante el tiempo máximo legalmente permitido, esto es, 30 minutos de comunicación, tal y como establece el apartado 3.1.2 del Código de Conducta<sup>3</sup>, volviendo a repetirse las llamadas de forma cíclica. Según expone AMENA en su escrito de 25 de noviembre de 2003, desde que se implementó el procedimiento aprobado por esta Comisión en su sesión de 5 de diciembre de 2002, se ha producido un cambio en los comportamientos que se describían en los citados procedimientos. Las llamadas se realizan desde un terminal o cliente postpago consistiendo su actitud, básicamente, en un uso irregular de su tarjeta SIM, aportando para la contratación con AMENA documentación falsa que no puede demostrarse como tal hasta que la misma es recibida y analizada por los departamentos pertinentes. En la nueva casuística que se expone, estas llamadas finalmente no se pagan puesto que no existe cuenta corriente real a la que dirigirle la factura. Esto supone un perjuicio claro para AMENA, no sólo por las facturas impagadas, sino también por los mismos perjuicios que ya se enumeraron en el expediente 2002/7453, esto es: congestión en las celdas en las que se producen las llamadas, imposibilidad de encontrar canales libres para clientes que hacen un uso regular del servicio, dificultades de planificación de red radio en esas zonas, etc.

Los procedimientos que se aprobaron por la Comisión en fecha 5 de diciembre de 2002 han resultado ser efectivos, por cuando las actuaciones irregulares se consiguieron minimizar. Éste parece haber sido el motivo por el que se ha producido una traslación en las actuaciones descritas, produciéndose las llamadas, desde entonces, desde tarjetas postpago. El objeto de la citada actividad parece ser generar tráfico hacia la numeración de tarificación adicional sin asumir las obligaciones económicas generadas con el operador móvil.

Al igual que en los expedientes a los que se ha hecho referencia más arriba, se entiende por esta Comisión que esta práctica no sólo perturba el funcionamiento del servicio telefónico móvil disponible al público, sino también y más directamente a los servicios de tarificación adicional, servicios que, utilizados de forma reglamentaria, también se han revelado en España como motor dinamizador del mercado de los servicios de telecomunicaciones.

Esta Comisión entiende primordial velar porque los elementos que permiten un mejor desarrollo del mercado se mantengan alejados de distorsiones perjudiciales y, en consecuencia, resulta posible autorizar, al amparo del artículo 4.2 del Reglamento de Interconexión, de forma excepcional y bajo determinadas condiciones, la suspensión de la interconexión a determinados números afectos al servicio de tarificación adicional solicitada por AMENA.

---

<sup>3</sup> Código de Conducta aprobado por Resolución de 16 de diciembre de 2002, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### **Cuarto.- Procedimiento interno presentado por AMENA junto con su solicitud.**

Junto a su escrito de interposición, AMENA presentó un procedimiento interno, *“comunicación a la CMT de restricción de llamadas a números de tarificación especial postpago”* elaborado por la propia compañía. Este procedimiento, que no se describe aquí de forma detallada al haber sido declarado confidencial por AMENA en su parte esencial, es similar al que aprobó esta Comisión mediante Resolución de 5 de diciembre de 2002 (expediente 2002/7453) relativo a la autorización para suspender las llamadas a determinados números de tarificación adicional cuando el origen de la llamada provenga de tarjetas prepago. La finalidad del mismo es la de, una vez detectada y comprobada la comisión del fraude, proceder a la suspensión temporal de los servicios de interconexión a los números de tarificación adicional sobre los que se efectúa la actividad fraudulenta al objeto de evitar el perjuicio detectado.

En este documento se especifican las comprobaciones que se realizan desde determinadas áreas de la compañía, las cuales elaboran un informe en el que se detallará cada una de las circunstancias que motivan el bloqueo de la numeración. Las causas que pueden dar lugar al citado bloqueo se relatan a continuación, si bien no de forma exhaustiva: ausencia de servicio real detrás del número de tarificación adicional, llamadas masivas realizadas exclusiva o mayoritariamente a este tipo de números, llamadas con un número elevado de IMSI<sup>4</sup> y un número más reducido de IMEI<sup>5</sup>, etc. AMENA, una vez comprobado que se cumple al menos una de las causas establecidas en el procedimiento, notificará al área responsable para que proceda a la suspensión de la numeración. Ahora bien, para que pueda aceptarse este procedimiento, no puede AMENA proceder al bloqueo de la llamada cuando se produzca tan sólo una de las causas propuestas, sino que deberá exigir, al menos, la concurrencia de dos o más para proceder al citado bloqueo. Hay que recordar, no obstante, que el bloqueo, y el procedimiento en definitiva, se realiza para un número de destino concreto. No se permite la suspensión genérica hacia cualquier número de tarificación adicional, sino sólo hacia una numeración concreta y cuando se cumplan todos los parámetros definidos en el procedimiento.

El presente procedimiento, una vez analizado, contiene las garantías suficientes para ser considerado por esta Comisión como prueba suficiente para autorizar la suspensión temporal de la comunicación solicitada, puesto que esta actividad de corte, que es excepción a la regla general de garantizar la comunicación, se realiza sólo después de un seguimiento riguroso y

<sup>4</sup> IMSI: International Mobile Subscriber Identity.

<sup>5</sup> IMEI: International Mobile Equipment Identity.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

completo de todos los elementos objetivos y subjetivos que intervienen en el proceso.

De esta forma, cuando una actividad detectada por AMENA se ajuste al procedimiento implementado, sin perjuicio del cumplimiento de las otras obligaciones que se imponen en la presente Resolución, se podrá suspender temporalmente la comunicación, si bien deberá enviar posteriormente a esta Comisión en un plazo no superior a 24 horas el informe específico para la numeración concreta de tarificación adicional afectada por el procedimiento de suspensión autorizado. Además de comunicarlo a esta Comisión, AMENA deberá ponerlo en conocimiento del operador a quien se le hubiere asignado la numeración afectada por dicha actividad. Esta suspensión se mantendrá hasta que se produzca un cambio en la titularidad del número afectado, debiendo en este caso el operador a quien está asignado dicho número ponerlo en conocimiento de AMENA. Desde ese momento, se restablecerá la comunicación con dicha numeración. En todo caso, AMENA será la responsable frente a las posibles reclamaciones del titular del número afectado, en caso de error, y no el operador de la numeración asignada, por cuanto es el operador móvil quien, tras la autorización de esta Comisión, no da curso a la llamada desde su red, y no el operador fijo quien la interrumpe.

Esta autorización se preverá sólo para los casos en que la actividad detectada por AMENA se ajuste a los parámetros definidos en el procedimiento autorizado. Si se produjera cualquier cambio en el procedimiento, la suspensión no será susceptible de acogerse a dicha autorización, debiendo, para casos posteriores basados en las nuevas modificaciones introducidas, solicitar una nueva autorización, en su caso, basada en el nuevo procedimiento presentado.

### **Quinto.- Comunicación de la actividad denunciada a la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.**

La Orden ministerial PRE/361/2002<sup>6</sup>, de 14 de febrero, por la que se desarrolla, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, el Reglamento de Servicio Universal, (en adelante Orden sobre tarificación adicional), crea la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional (en lo sucesivo CSSTA) a la que encarga la elaboración, aprobación y, en su caso, modificación, de un Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional, que deberá estar basado en los principios de la protección de la infancia y de la juventud, así como en la

<sup>6</sup> 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.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

protección del derecho de los consumidores. Asimismo, entre las funciones de esta Comisión de Supervisión se encuentra la del control y seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta, tanto por parte de los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público, como por parte de los prestadores de servicios de tarificación adicional.

Este código tiene carácter vinculante para todos los prestadores de servicios telefónicos con tarificación adicional, así como para los operadores de telecomunicaciones. El objetivo del mismo, tal y como se señala en su introducción, es fijar reglas obligatorias de actuación y comportamiento para el desarrollo de los servicios denominados de tarificación adicional en todo el territorio nacional. De esta forma, en sus apartados 2 y 3 se incluyen normas de publicidad y de funcionamiento para todos los servicios de tarificación adicional, de forma que, si se produce un incumplimiento de las mismas o, en general, cualquier incumplimiento del código de conducta, el apartado séptimo de la Orden sobre Tarificación Adicional establece determinadas medidas que podrán ser adoptadas por la CSSTA, entre las que se incluye la retirada del número telefónico asignado al prestador de servicios de tarificación adicional.

Según las manifestaciones realizadas por AMENA, la actividad denunciada deja traslucir una más que probable posibilidad de que se esté produciendo, por parte de determinados prestadores de servicios de tarificación adicional, incumplimientos de la normativa sectorial de protección de los derechos de los usuarios con respecto a los servicios de tarificación adicional. De esta forma, teniendo en cuenta las competencias atribuidas a la CSSTA por la legislación vigente, AMENA, además de todas las medidas que pueda adoptar en relación con la suspensión de la interconexión, deberá poner en conocimiento de la CSSTA las actividades denunciadas, al objeto de que puedan adoptarse las medidas oportunas.

Por cuanto antecede, esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el ejercicio de sus funciones

### RESUELVE:

**Único.-** Autorizar a AMENA, en las condiciones que se establecen a continuación, para que suspenda de forma temporal la interconexión que permite el encaminamiento de las llamadas originadas en líneas postpago de su red y destino a números de tarificación 80X.

Condiciones de la presente autorización:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- a) AMENA deberá informar a la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, creada por la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, sobre el presunto incumplimiento del Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional detectado y sobre el resultado de la investigación llevada a cabo por AMENA a través del procedimiento interno de *comunicación a la CMT de restricción de llamadas a números de tarificación adicional postpago* en lo relativo al incumplimiento del citado código de conducta.
- b) La suspensión temporal se realizará cumpliendo los requisitos definidos en el *“procedimiento interno de comunicación a la CMT de restricción de llamadas a números de tarificación adicional postpago”* desarrollado por AMENA. Cuando se produzca dicha suspensión, deberá enviar a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en un plazo no superior a 24 horas el informe específico desarrollado para cada numeración afectada. Deberá, a su vez, ponerlo en conocimiento del operador a quien se le hubiere asignado la numeración afectada por dicha actividad.
- c) La suspensión temporal se mantendrá hasta que se produzca cualquiera de las circunstancias que se exponen a continuación, momento a partir del cual la autorización que se recoge en la presente Resolución dejará de tener efectos con respecto a la suspensión para el encaminamiento en los números en los que concurra dicha circunstancia: i) que la Comisión para la Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional emita informe por el que se determine que los hechos denunciados no constituyen un incumplimiento del Código de Conducta, ii) que el número afectado por la suspensión cambie de titular.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el Artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.ocho de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 del





## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

**Vº.Bº. LA VICEPRESIDENTA,**

Elisa Robles Fraga

**EL SECRETARIO,**

Jaime Velázquez Vioque.