



## 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 nº 10/04 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 17 de marzo de 2004, se ha adoptado el siguiente Acuerdo, en relación con el expediente RO 2003/1399:

**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE PONE FIN AL PERIODO DE INFORMACIÓN PREVIA INICIADO EN RELACIÓN CON LOS ESCRITOS PRESENTADOS POR NANICO DISTRIBUCIONES, S.L. CONTRA LAS ENTIDADES RETEVISIÓN MÓVIL, S.A. Y VODAFONE ESPAÑA, S.A. SOBRE POSIBLE INCUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES DE 24 DE JULIO DE 2003 POR LAS QUE SE LES OBLIGA A GARANTIZAR LA INTEROPERABILIDAD DE LAS LLAMADAS A SERVICIOS DE RED INTELIGENTE.**

### HECHOS

**Primero.-** Con fecha 12 de agosto de 2003, tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT) escrito presentado por la entidad Nanico Distribuciones, S.L. (en adelante, Nanico)

En dicho escrito se denuncia a la entidad Retevisión Móvil, S.A. (en adelante, Amena) exponiendo que:

- Amena continúa impidiendo el encaminamiento a los números de tarificación adicional.
- Amena cobra tarifas por llamadas a números de tarificación adicional, haciendo desvíos poco claros, excediéndose de los máximos establecidos mediante la Resolución de la SETSI de 16 de julio de 2002 y facturando como tarificación adicional la locución informativa.
- Mediante la cláusula 6 del contrato, Amena se atribuye el derecho a restringir los servicios en función del uso de la tarjeta que haga el consumidor.

Al escrito remitido, se acompaña fotocopia de la Resolución de la SETSI de 16 de julio de 2002, detalle de llamadas sin facturar y copia de las cláusulas contractuales.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**Segundo.-** Con fecha 12 de agosto de 2003, también tuvo entrada en el Registro de la CMT otro escrito presentado por la entidad Nanico mediante el que esta entidad denuncia a Vodafone España, S.A. (en adelante, Vodafone), por las siguientes cuestiones:

- Vodafone continúa impidiendo el encaminamiento a los números de tarificación adicional.
- Vodafone cobra tarifas por llamadas a números de tarificación adicional, haciendo desvíos poco claros, excediéndose de los máximos establecidos mediante la Resolución de la SETSI de 16 de julio de 2002 (cuya fotocopia se adjunta) y facturando como tarificación adicional la locución informativa.
- Mediante la cláusula 11 del contrato, Vodafone se atribuye el derecho a restringir los servicios en función del uso de la tarjeta que haga el consumidor.

**Tercero.-** Mediante escrito de fecha 25 de septiembre de 2003, esta Comisión notificó a Amena, Vodafone y Nanico la apertura de un periodo de información previa con el fin de conocer con mayor detalle las circunstancias concretas del escrito presentado y, consecuentemente, la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento sancionador, de modo que los notificados pudieran efectuar las alegaciones que estimasen convenientes.

**Cuarto.-** Con fecha 10 de octubre de 2003, se recibió escrito de Julio Salvador Martínez Rueda mediante el que solicita a esta Comisión la emisión de la correspondiente Resolución, tras averiguar y constatar los siguientes extremos que viene a denunciar:

- La CMT tolera frecuentes cortes de los operadores móviles que son irregulares y se amparan en ciertas actividades de empresas.
- Estas actividades de las empresas ("blanqueo de saldo" de tarjetas, mediante disociación de móviles) no son ilícitas y, sin embargo, sin entrar a valorarlas, la CMT autoriza los cortes de números de teléfono.
- La actuación de Nanico (i) no vulnera las condiciones de competencia, (ii) no es ilícita ni civil ni penalmente (adjunta diversas Resoluciones judiciales), (iii) no pone en peligro los derechos del usuario, y (iv) no compromete la sostenibilidad de la red.
- Amena (i) vulnera la libre competencia del mercado, apartando prestadores que no le son rentables, (ii) genera un fraude en el cliente que ha comprado el *pack* y paga las recargas e (iii) incumple la Resolución de 24 de julio de 2003 por la que se le obliga a garantizar la interoperabilidad.
- Amena continua impidiendo el encaminamiento a los números de tarificación adicional



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**Quinto.-** Tiene entrada en el Registro de esta Comisión, el día 10 de octubre de 2003, nuevo escrito de Nanico mediante el que esta entidad denuncia los hechos puestos en conocimiento de esta Comisión mediante escrito de 7 de agosto de 2003, y ahora referidos a la interrupción del número de tarificación adicional 906 15 10 17 del que es titular Nanico. Asimismo, con fecha 15 de diciembre de 2003, tuvo entrada escrito de la SETSI remitiendo la misma denuncia efectuada por Nanico en la SETSI.

**Sexto.-** Con fecha 16 de octubre de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Vodafone mediante el que solicita que esta Comisión archive el expediente y declare improcedente la denuncia de Nanico, en virtud de las siguientes alegaciones:

- La Resolución de 29 de julio de 2003 no se pronuncia en el sentido indicado por la denunciante, ya que la misma no impone obligación alguna a Vodafone.
- La denuncia de Nanico incurre en falta de motivación por cuanto se refiere a fechas anteriores al vencimiento del plazo de un mes concedido en la Resolución de 24 de julio de 2003.
- Vodafone ha finalizado la implementación de las modificaciones requeridas en virtud de la Resolución de 24 de julio de 2003 el día 12 de agosto (para los nuevos clientes) y el 20 de agosto (para la cartera existente). Así, Vodafone permite el encaminamiento directo y automático de las llamadas a los servicios de tarificación adicional desde todos sus clientes, salvo los que hubieran ejercido el derecho a la desconexión.

Asimismo, Vodafone se remite a sus sistemas de gestión de clientes para que la CMT realice las comprobaciones necesarias.

**Séptimo.-** Con fecha 21 de octubre de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Amena mediante el que solicita el archivo del expediente por no existir causa que justifique su apertura y efectúa las siguientes alegaciones:

- Los hechos denunciados se refieren a una fecha anterior al plazo de un mes establecido por la CMT para el cumplimiento de la Resolución de 24 de julio de 2003.
- Amena cumple rigurosamente la Resolución de 16 de julio de 2002 en cuanto a la tarificación de las llamadas. En todo caso, la denuncia por este incumplimiento se tipifica como una reclamación de un cliente por insatisfacción sobre facturación cuyo cauce para su resolución es la SETSI o las Juntas Arbitrales.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Las Condiciones Generales de Contratación de Amena son aprobadas por la SETSI e informadas por la CMT. Corresponde a los Tribunales de justicia ordinarios determinar si una condición es legal o ilegal.
- Los hechos denunciados están envueltos por determinadas circunstancias que, a su juicio, han de ser valoradas.

**Octavo.-** Con fecha 11 de noviembre de 2003 tiene entrada nuevo escrito de Nanico adjuntando Acta Notarial levantada con fecha 27 de octubre de 2003 respecto a distintas actuaciones llevadas a cabo con tarjetas prepago Amena y Vodafone.

**Noveno.-** Con fecha 26 de noviembre de 2003, tiene entrada nuevo escrito de Amena mediante el que se aporta copia de la querella presentada el 27 de octubre de 2003 en el Juzgado de Instrucción núm. 11 de Valencia y Auto de admisión a trámite de 3 de noviembre de 2003, por poder ser constitutivos de delito de estafa determinados hechos.

Asimismo, Amena solicita a esta Comisión que determine la improcedencia de iniciar un procedimiento sancionador contra Amena por haber sido denunciados por esta entidad determinados hechos estrechamente relacionados con las circunstancias objeto de este expediente y que podrían ser constitutivos de delito según el Auto del Juzgado de Instrucción de Valencia.

**Décimo.-** Con fecha 2 de diciembre de 2003 tuvo entrada nuevo escrito de Nanico, mediante el que viene a solicitar el acceso al procedimiento en virtud del que la entidad Amena corta la interconexión de llamadas a números de tarificación adicional.

**Undécimo.-** Con fecha 4 de diciembre de 2003, tuvo entrada nuevo escrito de Nanico mediante el que viene a denunciar que Amena ha interrumpido la interconexión de llamadas al número de tarificación adicional 806 56 55 55 del que es titular Nanico, solicitando el traslado de la comunicación de interrupción por parte de Amena a la CMT.

**Duodécimo.-** Con fecha 21 de enero de 2004, Nanico presenta nuevo escrito de denuncia.

**Decimotercero.-** Por ser necesario para la determinación de los hechos, mediante escritos de 2 de febrero de 2004, esta Comisión remitió requerimientos de información a las entidades Vodafone, Nanico y Amena.

Con fecha 19 y 24 de febrero y 1 y 12 de marzo de 2003, tienen entrada en el Registro General de esta Comisión los escritos de contestación de Vodafone, Nanico y Amena, respectivamente.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

#### PRIMERO. Calificación de los escritos.

Los escritos presentados por Nanico Distribuciones, S.L. y D. Julio Salvador Martínez Rueda ante esta Comisión constituyen sendas denuncias, en cuya virtud se ponen en conocimiento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones determinados hechos respecto a supuestas conductas de Amena y de Vodafone que vulneran Resoluciones de esta Comisión y normativa vigente.

Pese a que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC) establece que la denuncia es una de las formas de provocar el acuerdo de inicio de oficio de un procedimiento administrativo, sin embargo no recoge una definición concreta de lo que debe entenderse por "denuncia".

A este respecto, según definición dada por la Real Academia Española, debe entenderse por denuncia *"noticia que de palabra o por escrito se da a la autoridad competente de haberse cometido algún delito o falta"*. Asimismo el artículo 11 del Reglamento del Procedimiento Sancionador, aplicable únicamente a los procedimientos sancionadores tramitados, determina que:

*"A efectos del presente Reglamento, se entiende por: (...)*

*d) Denuncia: El acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera constituir infracción administrativa".*

En los escritos suscritos por Nanico Distribuciones, S.L. y D. Julio Salvador Martínez Rueda, que han sido presentados ante esta Comisión, en lo que a esta información previa interesa, se alude a (i) la presunta negativa injustificada de Amena y de Vodafone (como operadores prestadores del servicio de telefonía móvil) a encaminar las llamadas a números de tarificación adicional efectuadas desde sus números telefónicos, (ii) al cobro excesivo que realizan Amena y Vodafone por las llamadas a los citados números de tarificación adicional y (iii) la inclusión de cláusulas abusivas en sus contratos-tipo.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asimismo, Nanico Distribuciones, S.L. y D. Julio Salvador Martínez Rueda señalan que estas conductas pudieran constituir un incumplimiento de la actual normativa de telecomunicaciones y de sus obligaciones como prestadores del servicio de telecomunicaciones.

De acuerdo con esto y con el precepto transcrito, han de calificarse todos los escritos de referencia como denuncias a fin de examinar, con la consideración de las alegaciones presentadas durante el trámite de actuaciones previas abierto al amparo del artículo 69.2 de la LRJPAC, si procede iniciar el correspondiente expediente.

### **SEGUNDO. Delimitación material del objeto de la reclamación.**

Al respecto, los escritos presentados ante esta Comisión por Nanico se fundamentan en la supuesta negativa de Amena y Vodafone a encaminar las llamadas realizadas por esta entidad (cliente prepago de los citados operadores) a números de tarificación adicional y a números 118AB. Asimismo se denuncia que estos operadores de telefonía móvil cobran tarifas excesivas por la realización de llamadas de tarificación adicional y finalmente Nanico califica como ilegal la cláusula contractual que reserva a favor de estos operadores el derecho a restringirle los servicios dependiendo del uso de realice él de la tarjeta.

Y, por su parte, el escrito presentado por D. Julio Salvador Martínez Rueda ante esta Comisión también recoge la negativa de Amena a encaminar las llamadas realizadas por él a los números de tarificación adicional y las excesivas tarifas que estos operadores le facturan por las llamadas efectuadas a los números de tarificación adicional.

En atención a lo anterior, cabe significar que el contenido material de los escritos presentados por ambos denunciantes, en lo que a esta información previa afecta, consiste en sendas reclamaciones relativas a:

- La negativa de Amena y Vodafone a prestar el servicio telefónico móvil encaminando llamadas a números de tarificación adicional (presentada en unos escritos desde el punto de vista del prestador de servicios de tarificación adicional y en otros desde la visión del abonado llamante).
- El exceso de facturación de Amena y Vodafone por las llamadas efectuadas a números de tarificación adicional y a numeración 118AB.
- La inclusión de cláusulas contractuales por parte de Amena y Vodafone que son ilegales al restringir los servicios que recibe un abonado en función del uso que efectúe del servicio telefónico.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Ante todo, resulta necesario reflejar que el presente expediente tiene por objeto conocer las circunstancias que se producen en la prestación del servicio telefónico móvil por parte de los operadores Vodafone y Amena en relación con las llamadas a números de tarificación adicional efectuadas por sus abonados.

En esta Comisión se ha abierto un periodo de información previa (bajo referencia RO 2004/158) que tiene por objeto específico el análisis del cumplimiento de la normativa en la prestación del servicio de consulta telefónica. Por ello, y por razones de eficacia, resulta conveniente analizar las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica en el marco de la citada información previa y en el presente expediente analizar las conductas denunciadas en cuanto al servicio de telefonía móvil respecto de las llamadas efectuadas a numeración de tarificación adicional.

A tal efecto, una vez realizada la valoración de las actuaciones practicadas, resulta necesario analizar qué obligaciones ostentan Amena y Vodafone en materia de prestación del servicio telefónico móvil frente a los usuarios que pretenden recibir tal prestación.

En cuanto al análisis de las obligaciones de Amena y Vodafone, en su condición de prestadores del servicio telefónico móvil, que debe realizarse en el marco de este expediente, debe tenerse en cuenta ante todo que, en virtud del apartado 3 de la Disposición Transitoria Primera, continúan en vigor las obligaciones fijadas a estos operadores en el otorgamiento de sus títulos habilitantes para la prestación del servicio telefónico móvil. Por ello, habrán de tomarse en consideración las propias obligaciones asumidas en virtud de los títulos habilitantes que ostentaban, así como las obligaciones emanadas de la legislación vigente y lo prescrito por esta Comisión en diferentes Resoluciones.

### **TERCERO. Valoración de las actuaciones practicadas.**

Examinados los escritos y los documentos adjuntos presentados por los denunciantes y por los operadores denunciados (Amena y Vodafone), que forman parte del presente expediente, se ha de poner de relieve que, a juicio de esta Comisión, los mismos permiten concluir que:

- No ha quedado suficientemente acreditada la negativa de Vodafone a encaminar las llamadas efectuadas a números de tarificación adicional desde su propia red de acceso. Nanico ha alegado la existencia de tal práctica, sin embargo, no ha aportado documentación acreditativa alguna al respecto y Vodafone la ha negado taxativamente.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Mediante Acta Notarial, ha quedado acreditado que, con fecha 27 de octubre de 2003, no se accede a dos números de tarificación adicional elegidos aleatoriamente por el Notario actuante desde una concreta tarjeta prepago de Amena. También se ha acreditado con Acta Notarial, que con fecha 26 de febrero de 2004, desde una concreta tarjeta prepago de Amena se ha podido acceder a numeración de tarificación adicional elegida aleatoriamente por el Notario actuante.
- Ha quedado suficientemente acreditado que Amena ha facturado 4,49 euros por cada una de las dos llamadas efectuadas el día 6 de agosto de 2003 a números de tarificación adicional identificados con A=4 y A=5, respectivamente, mediante la aportación del desglose de facturación obtenido vía web y del que Amena no niega los importes que se denuncian. Asimismo, ha quedado acreditado, mediante aportación de Acta Notarial, que con fecha 26 de febrero de 2004 Amena ha facturado 0,34 euros por una llamada de tarificación adicional (número A=5) cuya duración se limita a la locución informativa y 1,11 euros por una llamada de 28 segundos realizada al mismo número. En particular, se constata que 1,11 euros es una tarifa que está incluida dentro de la horquilla de precios establecida por la Resolución de 16 de julio de 2002 de la SETSI, para llamadas a números A=5 efectuadas desde redes móviles.
- Ha quedado suficientemente acreditado que Vodafone ha facturado 1,57 euros por una llamada efectuada el día 19 de agosto de 2003 a un número de tarificación adicional identificado con A=5, mediante la aportación de la correspondiente Acta Notarial. Asimismo, ha quedado acreditado que 1,57 euros se corresponde con el precio por establecimiento de llamada y locución + plan de precios que Vodafone ha comunicado al Instituto Nacional de Consumo con fecha 14 de julio de 2003.
- Ha quedado suficientemente acreditado que mediante Resolución de 25 de septiembre de 1995 de la Dirección General de Telecomunicaciones de la Secretaría General de Telecomunicaciones se aprobó inicialmente el contrato tipo que regula las relaciones entre Vodafone y sus abonados incluyendo la siguiente condición *“Airtel Móvil tendrá derecho a: [...] d) Solicitar fianzas, establecer líneas de crédito y restringir servicios en función del comportamiento del cliente”*.
- Ha quedado suficientemente acreditado que mediante Resolución de 10 de diciembre de 2002 de la SETSI se aprobó inicialmente el contrato tipo que regula las relaciones entre Amena y sus abonados incluyendo la siguiente condición *“Amena tendrá derecho a: [...] c) Solicitar fianzas, avales bancarios, anticipos a cuenta del pago del Servicio con la aceptación del Cliente, y solicitar depósitos de garantía y/o restringir servicios en función*





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*del uso, consumo y/o pago irregular de éstos; d) Resolver el contrato y cesar en la prestación del Servicio en los casos en que, de acuerdo a Derecho, el Cliente incumpla sus obligaciones, se inicie en relación al Cliente procedimiento de quita y espera, concurso de acreedores, suspensión de pagos o quiebra, incurra en un comportamiento desleal o en contra de las exigencias de la buena fe, realice actos que puedan hacer peligrar o perjudicar la Red, que supongan la utilización impropia, ilícita o fraudulenta del Servicio, o, que tengan la finalidad de perturbar o molestar a otros Clientes”.*

A continuación, procede examinar únicamente aquellas conductas de Amena y Vodafone que han quedado suficientemente acreditadas.

### **CUARTO. Obligaciones de Amena en la prestación del servicio telefónico móvil disponible al público, en cuanto al encaminamiento de llamadas desde su red a numeración de tarificación adicional.**

Por cuanto no queda acreditado que Vodafone no haya encaminado llamada alguna de tarificación adicional, se analiza únicamente la conducta de Amena al respecto.

La obligación de Amena de encaminar llamadas a números de tarificación adicional con origen en su red de acceso resulta exigible por el principio de interoperabilidad de la prestación del servicio telefónico.

En primer lugar, debe señalarse que Amena está habilitada para la prestación del servicio telefónico móvil disponible al público, teniendo como origen de sus obligaciones la Licencia Individual de tipo B2 otorgada en virtud de la Resolución de transformación de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (en adelante, SETSI) de 16 de enero de 2003. Tales obligaciones continúan en vigor actualmente en virtud de la Disposición Transitoria Primera de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel).

Pues bien, en la citada Resolución de la SETSI se indica expresamente que en materia de interconexión resulta de aplicación a Amena la normativa de desarrollo de la antigua LGTel, esto es, el Reglamento de Interconexión y Numeración, texto vigente en virtud de la Disposición Transitoria Primera de la actual LGTel. Asimismo, dispone la misma Resolución de la SETSI que es de aplicación a Amena la siguiente condición específica de prestación:

*“j) Garantizar, cuando sea preciso, la interconexión de redes y la interoperabilidad de los servicios.”*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En segundo lugar, además de los preceptos legales que obligan con carácter general a todos los operadores a proveer la interconexión y el acceso a sus redes y servicios de telecomunicaciones y, en particular, a los titulares de las antiguas licencias individuales, a garantizar la interoperabilidad de los servicios, ha de resaltarse que también esta Comisión ya se ha pronunciado respecto de la obligación de Amena de garantizar la interoperabilidad del servicio telefónico encaminando las llamadas efectuadas desde sus tarjetas a números de tarificación adicional.

En concreto, con fecha 24 de julio de 2003, esta Comisión aprobó Resolución por la que se obligó a Amena a garantizar, en el plazo de un mes a contar desde la fecha de notificación de la Resolución, la interoperabilidad directa y automática de las llamadas a los servicios de Red Inteligente que sirvan de soporte a los servicios de tarificación adicional desde todos sus terminales prepago y post-pago.

No obstante lo anterior, Amena está autorizada genéricamente por esta Comisión, mediante Resolución de 5 de diciembre de 2002, para suspender la interconexión que permite el encaminamiento de las llamadas a números de tarificación adicional con origen en las tarjetas prepago Amena, siempre que cumpla los requisitos definidos en el *“Procedimiento de gestión de casos por llamadas de tarificación especial”* y en el *“Procedimiento de comunicación a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones por restricción de llamadas a números de tarificación especial”*. En concreto, Amena debe enviar a la CMT un Informe específico de la numeración afectada en las 24 horas siguientes a que se produzca la suspensión y debe comunicar tal incidencia al operador asignatario de la numeración.

De la documentación aportada por los denunciantes y por Amena ha quedado acreditado que únicamente con fecha 27 de octubre de 2003 no se produjo el encaminamiento de dos llamadas realizadas desde un terminal de Amena a números de tarificación adicional. Asimismo, se ha constatado que con fecha 26 de febrero de 2004 sí se produjo el encaminamiento desde un terminal de Amena a un número de tarificación adicional, elegido aleatoriamente por un fedatario público.

En este orden de cosas, se puede concluir que las circunstancias verificadas con fecha 27 de octubre de 2003 son un hecho aislado, que no determina por sí solo un incumplimiento por su parte de la obligación de interoperabilidad. Asimismo, no constan en los archivos de esta Comisión denuncias contra Amena por casos similares al analizado en la presente resolución, por lo que la falta de encaminamiento de dos llamadas padecida por uno de los denunciantes no puede ser calificado sino como un acontecimiento



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

excepcional, que no revela una práctica de eludir la obligación de encaminamiento e interoperabilidad a la que está sujeta Amena en los términos que resultan exigibles para proceder a la apertura de un procedimiento sancionador.

Por todo ello, y si bien Amena debe controlar los datos de encaminamiento de su red de forma apropiada para garantizar que las llamadas a números de tarificación adicional desde su red se realizan con un acceso libre para sus clientes, esta Comisión entiende que el hecho denunciado, por sí sólo, no constituye un incumplimiento de la Resolución de 24 de julio de 2003.

En definitiva, procede, en el presente caso, archivar la denuncia en lo que se refiere al incumplimiento de la obligación de interoperabilidad en los términos reseñados, sin perjuicio de la indemnización a que pudiera haber lugar como consecuencia del ejercicio de las acciones correspondientes por la denunciante, en relación con la falta de encaminamiento sufrida.

### **QUINTO. Obligaciones de Amena y Vodafone en la prestación del servicio telefónico móvil disponible al público, en cuanto a la facturación a sus clientes de las llamadas a números de tarificación adicional.**

La denuncia presentada por Nanico, en su condición de cliente de Vodafone y Amena, hace concreta referencia a una reclamación por facturación excesiva de ambos operadores y por la falta de transparencia en la información sobre las tarifas de llamadas efectuadas que el Servicio de Atención al Cliente de estos operadores facilita a sus abonados.

Para la resolución de estas reclamaciones, el artículo 38.1 de la vigente LGTel y el artículo 61 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 anterior Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Servicio Universal), en vigor en virtud del punto 5 de la Disposición Transitoria Primera de la LGTel, fijan el procedimiento que debe seguir un abonado para resolver los conflictos con su operador del servicio telefónico sobre cualquier cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del servicio (facturación y transparencia y publicidad de las tarifas, entre otros).

Así, se establece que, en primer término, el abonado deberá dirigirse a las oficinas comerciales del operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho y, posteriormente, si el abonado en el



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

plazo de otro mes no recibe una contestación satisfactoria del operador, podrá acudir a las siguientes vías:

- a) Juntas Arbitrales de Consumo.
- b) SETSI, quien dictará resolución sobre la cuestión planteada una vez realizados los trámites oportunos, para el supuesto de que el operador o el abonado no se sometan a las Juntas.

A tales efectos, las Resoluciones de transformación de la SETSI de 16 de enero de 2003 y 18 de marzo de 2002 señalan específicamente la obligación de Amena y Vodafone de:

*“r) Respetar la normativa sobre reclamaciones de los usuarios y sometimiento a arbitraje prevista en el artículo 61 del Reglamento de las obligaciones de servicio público, aprobado por Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio.”*

Por ello, no corresponde a esta Comisión resolver la reclamación por facturación indebida o por falta de transparencia e información en el Servicio de Atención al Cliente del importe a facturar ante llamadas efectuadas por los abonados de Amena y Vodafone desde tarjetas prepago. Tal competencia está atribuida expresamente a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y a las Juntas Arbitrales de Consumo.

No obstante lo anterior, y a mayor abundamiento, procede realizar ahora un desglose de las distintas disposiciones que afectan a la obligación de los operadores denunciados de dotar de transparencia, publicidad y fijación de precios a usuario final por llamadas realizadas a numeración de tarificación adicional.

Respecto de las tarifas que deben facturar Vodafone y Amena a sus clientes, ante todo ha de recordarse que sólo Telefónica de España tiene establecido un específico marco de regulación de los precios de los servicios que presta y que los restantes operadores, con carácter general, tienen libertad para fijar los precios a usuario final de acuerdo con sus criterios comerciales respetando, en todo caso, las prescripciones que estipule la normativa aplicable.

Pues bien, en concreto, por llamadas efectuadas a numeración de tarificación adicional, debe observarse que la vigente normativa únicamente establece unas bandas de precios a aplicar por todos los operadores respecto de aquellos recursos de numeración identificados con los códigos 803, 806, 807 y 907 coincidentes con las tres primeras cifras del número nacional NXYABMCDU. Esto es, no existe limitación normativa alguna que determine el precio a usuario final que ha de facturar el operador de acceso por llamadas



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

efectuadas a numeración identificada con el código 906 (habilitada hasta el 31 de diciembre de 2003 para la prestación del servicio de tarificación adicional mediante sistemas de datos).

De este modo, el precio aplicado al abonado llamante en Euros/minuto habrá de ser necesariamente el siguiente sólo en los siguientes supuestos<sup>1</sup>:

NXY	A	Acceso desde móviles
803	0, 1	$P \leq 0,65$
	2, 3	$0,65 \text{ Euros} < P \leq 1,05 \text{ Euros}$
806	4, 5	$1,05 \text{ Euros} < P \leq 1,30 \text{ Euros}$
	6, 7	$1,30 \text{ Euros} < P \leq 1,95 \text{ Euros}$
807	8	$1,95 \text{ Euros} < P \leq 3,45 \text{ Euros}$
	9	$P > 3,45$

NXY	A	Acceso desde móviles
907	0	$P \leq 0,65$
	1	$0,65 \text{ Euros} < P \leq 1,05 \text{ Euros}$
	2	$1,05 \text{ Euros} < P \leq 1,30 \text{ Euros}$
	3	$1,30 \text{ Euros} < P \leq 1,95 \text{ Euros}$
	4	$P > 1,95$
	5	$P \leq 0,65$
	6	$0,65 \text{ Euros} < P \leq 1,05 \text{ Euros}$
	7	$1,05 \text{ Euros} < P \leq 1,30 \text{ Euros}$
	8	$1,30 \text{ Euros} < P \leq 1,95 \text{ Euros}$
	9	$P > 1,95$

Estos precios al abonado llamante se refieren al valor neto por minuto, excluyendo la parte correspondiente al establecimiento de la llamada y de aplicación en los tramos horarios en los que tengan un nivel más elevado.

Ha de observarse al respecto que en el presente expediente obra un desglose de facturación a un abonado prepago de Amena en el que figuran dos llamadas a números de tarificación adicional (A = 4 y A = 5) de una duración de 1 minuto y 58 segundos por un importe de 4,49 Euros, cada una de ellas. Asimismo, se recoge en el expediente un cargo a un abonado prepago de Amena de una llamada de 20 segundos a un número de tarificación adicional A=5 por un

<sup>1</sup> Resolución de la SETSI de 16 de julio de 2002 por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional (803, 806 y 807) y Resolución de la SETSI de 3 de noviembre de 2003, por la que se atribuye un rango de numeración específico para la provisión de servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos (907).



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

importe de 0,34 euros y de otra llamada al mismo número de 28 segundos y por un importe de 1,11 euros.

Si el abonado estuviera disconforme con la facturación de Amena respecto de alguna de las llamadas de tarificación adicional realizadas, podrá presentar una reclamación, en los términos establecidos en los artículos 38 de la LGTel y 61 del Reglamento de Servicio Universal.

Por otra parte, se ha constatado que Vodafone ha facturado 1,57 euros (sin IVA) por una llamada de 58 segundos efectuada a un número de tarificación adicional identificado con NXYA=8035. En este sentido, se ha verificado que Vodafone ha comunicado con fecha 14 de julio de 2003 al Instituto Nacional de Consumo como tarifa a aplicar:

NXYA	Precio establecimiento llamada (20 segundos)	Precio (euro/min)
8035	0,27	1,30

Por tanto, en principio, resulta que (i) el importe de 1,57 euros se corresponde con las tarifas (precio por establecimiento de llamada y locución + plan de precios) comunicadas por Vodafone al Instituto Nacional de Consumo y (ii) el importe de 1,30 está correctamente dentro de la horquilla establecida por la Resolución de la SETSI de 16 de julio de 2002.

Respecto a la transparencia e información al abonado llamante que debe garantizar el operador del servicio de telefonía móvil, es necesario realizar una serie de consideraciones.

Con carácter general, para todo tipo de llamadas y en cuanto a la publicidad que Amena y Vodafone deben otorgar a sus tarifas a usuarios finales, ha de señalarse que en virtud de las Resoluciones de transformación de la SETSI de 16 de mayo de 2002 y de 16 de enero de 2003 y el artículo Decimoctavo.2 de la Orden PRE/361/2002, estos operadores están obligados a comunicar a la Administración de las Telecomunicaciones, a Consumidores y Usuarios y a los propios abonados en el teléfono de atención al público, la información relativa a los precios que apliquen por la prestación de su servicio.

**SEXTO. Obligaciones de Amena y Vodafone en la prestación del servicio telefónico móvil disponible al público, en cuanto a la inclusión de determinadas condiciones en los contratos a celebrar con sus clientes.**

El apartado 1 del artículo 56 del Reglamento de Servicio Universal prevé que las relaciones entre el abonado y los prestadores de los servicios a los que se





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

refiere el artículo 53 (entre los que se encuentra el servicio telefónico disponible al público, sea móvil o fijo) se regirán por un contrato-tipo que se ajustará a la normativa vigente que les sea de aplicación, incluida la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

El apartado 2 del citado artículo establece que la SETSI aprobará, previo informe de esta Comisión y con audiencia de las asociaciones de consumidores y usuarios, con carácter previo a su utilización, *“los modelos de contratos-tipo relativos a la prestación de obligaciones de servicio público”*.

Por tanto, teniendo impuestas Amena y Vodafone obligaciones de servicio público, les es de aplicación el mencionado artículo 53.2 del Reglamento de Servicio Universal y, en consecuencia, sus contratos tipo han de ser aprobados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, previo informe de esta Comisión, con anterioridad a su utilización.

En el mismo sentido, las Resoluciones de transformación de la SETSI de 18 de marzo de 2002 y 16 de enero de 2003 recogen la obligación de Vodafone y Amena, respectivamente, de:

*“q) Someter en los términos previstos en el artículo 56.2 del Reglamento aprobado por Real Decreto 1736/1998, a aprobación por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información las modificaciones del contrato tipo relativo a la prestación del servicio, con carácter previo a su iniciación.*

Asimismo, tal y como dispone el artículo 38.7 de la vigente LGTel, corresponde al Ministerio de Ciencia y Tecnología introducir cláusulas de modificación de los contratos celebrados entre los operadores y los consumidores que sean personas físicas y usuarios finales, para evitar el trato abusivo a éstos. Idéntica previsión contiene el primer inciso del artículo 56.4 del citado Reglamento de Servicio Universal.

En definitiva, de todo lo anterior debe concluirse que corresponde a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información analizar las cláusulas contractuales denunciadas y, en su caso, proceder a modificarlas, si estimara que las mismas son condiciones abusivas.

Finalmente, ha de significarse que el contenido de la cláusula contractual de Vodafone que se denuncia se corresponde con el artículo 20.d) de las Condiciones Generales de uso del servicio GSM prestado por Vodafone que se incluyen en el contrato-tipo que regula las relaciones con los abonados y que han sido aprobadas por Resolución de la Dirección General de Telecomunicaciones el día 29 de septiembre de 1995. Por tanto, no se estima



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

procedente remitir a la SETSI la documentación contractual respecto a las relaciones de Vodafone con sus abonados.

Asimismo, el contenido de la cláusula contractual de Amena que se denuncia, se corresponde con la condición general 14.c) y d) del contrato-tipo que regula la prestación del servicio de telefonía móvil y que ha sido aprobado por Resolución de la SETSI de 10 de diciembre de 2002.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

### RESUELVE

**Primero.-** No iniciar intervención alguna en relación a las reclamaciones por facturación indebida, falta de transparencia e información de tarifas en los Servicios de Atención al Cliente e inclusión de cláusulas contractuales abusivas planteadas por Nanico Distribuciones, S.L. en los diferentes escritos presentados a esta Comisión, por falta de habilitación competencial para conocer de las alegadas conductas de Retevisión Móvil, S.A. y Vodafone España, S.A.

**Segundo.-** Respecto de la falta de encaminamiento de llamadas dirigidas a números de tarificación adicional desde las redes de Retevisión Móvil, S.A. y Vodafone España, S.A., archivar las denuncias presentadas por Nanico Distribuciones, S.L. y D. Julio Salvador Martínez Rueda, sin iniciar procedimiento administrativo alguno.

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 48.17 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición



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

adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de 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.

**EL SECRETARIO**

**Vº Bº EL PRESIDENTE**

Jaime Velázquez Vioque

Carlos Bustelo García del Real