

ACUERDO POR EL QUE SE PONE FIN AL PERIODO DE INFORMACIÓN PREVIA INICIADO COMO CONSECUENCIA DE LA DENUNCIA DE FACUA RELATIVA AL SUPUESTO USO INDEBIDO DE LA NUMERACIÓN 902 POR RETRIBUIR AL LLAMADO

IFP/DTSA/422/15/DENUNCIA RETRIBUCIÓN 902

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Benigno Valdés Díaz
D. Mariano Bacigalupo Saggese
D. Bernardo Lorenzo Almendros
D. Xabier Ormaetxea Garai

Secretario de la Sala

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 3 de octubre de 2017

Vistas las actuaciones practicadas durante el período de información previa tramitado con el número de referencia IFP/DTSA/422/15, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Escrito de la Federación de Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción -Facua-

Con fecha 12 de febrero de 2015, se recibió en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) un escrito de la Federación de Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción -Facua- (FACUA) por el que denuncia a distintas empresas que ofertan la contratación de numeración perteneciente al rango 902, proporcionando un beneficio económico a aquellas empresas que contraten estos números, y encontrándose tales beneficios en proporción al número de llamadas que los consumidores realicen a estos números de atención al cliente 902.

Las entidades denunciadas son las siguientes:

- EAGERTECH, S.L. (Eagertech)¹
- EL MUELLE SERVICIOS HOSTING, S.L. (El Muelle)
- PERSÉ COMUNICACIONES, S.L. (Persé Comunicaciones)
- URBAN NETWORK SOLUTIONS, S.L. (Urban Networks)
- NEW BUSINESS SYNERGIES, S.L. (New Business Synergies)
- SYSBA NK INTERNATIONAL, S.L. (Sysba)
- GLOBAL TELECOM (Global Telecom)
- SUMINISTRO Y ASISTENCIA TECNOLÓGICA, S.L. (Suministro y Asistencia Tecnológica)²
- ZEBRAMEDIA TECHNOLOGY SYSTEMS, S.L. (Zebramedia)
- NUEVAS INVERSIONES TECNOLÓGICAS ASOCIADAS (Nuevas Inversiones Tecnológicas)³
- PLACAVOZ, S.A. (Placavoz)
- CETAIT(CETAIT)
- MIDWORLD NETWORKS, S.L.⁴ (Midworld)
- GLOBOMAIL, S.L. (Globomail)
- COMERSITES S. COOP. MAD. (Comersities)
- APLICACIONES DE SERVEI MONSAN, S.L. (Aplicacions de Servei Monsan)⁵

FACUA señala que «la CNMC recoge en su página web de forma literal sobre los números telefónicos 902 que “su nombre técnico es número de tarifas especiales sin retribución para el llamado⁶”. Esto quiere decir que la empresa a la que llamas no recibe dinero por esa llamada (...). Encontrándose el criterio de la CNMC expuesto en consonancia con la última reforma del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, pues aunque en el apartado segundo de su artículo 21 no se exige que los números de atención al cliente sean gratuitos si se recoge que “en caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica (...). A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario”».

¹ Entidad inscrita desde el 8 de octubre de 2004 en el Registro de operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas (Registro de Operadores) para la reventa del servicio telefónico fijo, entre otros (RO 2004/1525).

² Entidad inscrita desde el 27 de septiembre de 2012 en el Registro de Operadores para la reventa del servicio telefónico fijo y operador móvil virtual, entre otros (RO 2012/1858).

³ Entidad inscrita en el Registro de Operadores desde el 5 de julio de 2007 para la prestación de los servicios de reventa del servicio telefónico fijo y almacenamiento y reenvío de mensajes (RO 2007/810).

⁴ Entidad cancelada del Registro de Operadores el día 27 de febrero de 2009 (RO 2008/2074).

⁵ Entidad inscrita en el Registro de Operadores desde el 1 de junio de 2006 para la explotación de una red telefónica fija y la prestación del servicio telefónico fijo, la reventa del servicio telefónico fijo y el servicio de almacenamiento y reenvío de mensajes (RO 2006/644).

⁶ El subrayado es nuestro.

Asimismo, con fecha 2 de marzo de 2015, FACUA presentó nuevo escrito en el que solicita que se investiguen los hechos denunciados y se procedan a iniciar los correspondientes procedimientos sancionadores por “participar de forma activa en la infracción de la normativa expuesta así como en la vulneración de los legítimos intereses económicos y sociales del usuario de estos servicios”.

SEGUNDO.- Período de actuaciones previas y requerimientos de información a los operadores asignatarios de la numeración 902

Con fecha 31 de julio de 2015, tuvieron salida del registro de la CNMC varios escritos de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC (DTSA) mediante los cuales se informaba a varios operadores que se había iniciado un periodo de información previa a un procedimiento administrativo, al amparo de lo dispuesto en el artículo 69.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC)⁷, con el fin de analizar los hechos denunciados y, por ser necesario para la determinación y conocimiento de tales hechos, se requirió a los operadores asignatarios de la numeración 902 -74 operadores⁸- la siguiente información:

“(i) describa la relación comercial y contractual con las empresas citadas [denunciadas por FACUA] y en su caso, aporte los acuerdos suscritos con las mismas en las que se constate además las condiciones económicas. En caso de no existir relación alguna indíquelo expresamente.

“(ii) En caso de existir relaciones comerciales y/o contractuales deberían aportar los rangos de números 902 pertenecientes al Plan Nacional de Numeración Telefónica (en adelante, PNN) distribuidos a dichas empresas”.

TERCERO.- Escritos de contestación de los operadores asignatarios de la numeración 902 al requerimiento formulado por la CNMC

Entre el 31 de julio y el 21 de septiembre de 2015 tuvieron entrada en el registro de la CNMC 53 escritos de contestación de los siguientes operadores – todos asignatarios de numeración 902-:

- ACTIVA Y CONECTA EUROPA, S.L.
- ADVANCED VOICE, S.L.
- ALAI DE TELECOMUNICACIONES, S.L.
- ANDAL MEDIA, S.L.
- APLICACIONES DE SERVEI MONSAN, S.L.
- ATIUN COMUNICACIONES S.L.U.

⁷ Ley aplicable en aquel momento. Esta ley ha sido derogada por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que ha entrado en vigor el 2 de octubre de 2016.

⁸ Según el Registro Público de Numeración, en la fecha del requerimiento practicado.

-
- BT ESPAÑA COMPAÑÍA DE SERVICIOS GLOBALES DE TELECOMUNICACIONES S.A. UNIPERSONAL
 - CABLESUR COMUNICACIONES, S.A.
 - COLT TECHNOLOGY SERVICES, S.A.U.
 - COMUNICACIONES 2012, S.L. UNIPERSONAL
 - CONTACTA SERVEIS AVANÇATS S.L.
 - DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A.
 - DIGITARAN, S.L. UNIPERSONAL
 - DUOCOM EUROPE, S.L.
 - EAGERTECH 21, S.L.U.
 - EASYTEL TECHNOLOGY SPAIN, S.L. UNIPERSONAL
 - EPCATEM MÁLAGA 2000, S.L.
 - EUSKALTEL, S.A.
 - FINAREA, S.A.
 - FLASH MEDIA EUROPA, S.L.
 - IBERBANDA, S.A.U.
 - IDECNET, S.A.
 - INCOTEL INGENIERÍA Y CONSULTORÍA, S.A.
 - INCOTEL SERVICIOS AVANZADOS, S.L.
 - INFONICA, S.L.
 - INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS, S.A.
 - INTERNET GLOBAL BUSINESS, S.L.
 - JAZZ TELECOM, S.A.U.⁹
 - JET MULTIMEDIA ESPAÑA S.A.¹⁰
 - LEAST COST ROUTING TELECOM, S.L.
 - MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L.
 - MOBILE SOLUTIONS CONSULTING GROUP, S.L.
 - NEO OPERADOR DE TELECOMUNICACIONES, S.L.U.
 - OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L.
 - ORANGE ESPAGNE, S.A.UNIPERSONAL.
 - PEOPLETEL, S.A.
 - PREMIUM NUMBERS, S.L.
 - PROCONO, S.A.
 - QUALITY TELECOM, S.L.
 - QUANTUM TELECOM, S.A.
 - R CABLE Y TELECOMUNICACIONES GALICIA, S.A.
 - SUMINISTRO Y ASISTENCIA TECNOLÓGICA, S.L.
 - TELCOM BUSINESS SOLUTIONS, S.L.
 - TELECABLE DE ASTURIAS, S.A.
 - TELECOMING, S.A.
 - TELL ME TELECOM, S.L.U.
 - TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.

⁹ Mediante Resolución de 31 de marzo de 2016 –exp. RO/DTSA/193/16/CANCELACIÓN JAZZTEL-esta Comisión procedió a la extinción de la condición de operador de la entidad Jazztel y a la cancelación de su inscripción en el Registro de Operadores, y a la inscripción de Orange, por ampliación de la actividad, como persona autorizada para explotar redes y prestar servicios de comunicaciones electrónicas.

¹⁰ Actualmente, Digital Virgo España, S.A.

- VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.
- VODAFONE ONO S.A.U.
- VOXBONE, S.A.
- VOZELIA TELECOM, S.L.
- XFERA MÓVILES, S.A.
- XTRA TELECOM, S.A.UNIPERSONAL.

CUARTO.- Reiteración del escrito de requerimiento de 31 de julio de 2015

Con fecha 6 de noviembre de 2015, la DTSA reiteró el requerimiento formulado anteriormente, a los siguientes operadores:

- ADENET SYSTEMS, S.L.
- AUDIOTEX PHONE SYSTEMS, S.L.
- BERRIA SIT, S.L.
- CATALUNYA XARXES DE COMUNICACIONS, S.A.
- CORPORACIÓN DE MEDIOS RADIOFÓNICOS DIGITALES, S.A.
- DRAGONET COMUNICACIONES, S.L.
- EMSERTEX 2002, S.L.¹¹
- EPCATEM MÁLAGA, S.L.
- GRUPALIA INTERNET, S.A.
- GRUPO CAPRADA & DE PABLOS, S.L.
- GRUPO NEVERAL TELECOMUNICACIONES, S.L.
- NEOTEL 2000, S.L.
- NEXT TOUCH TELECOM, S.L.
- PROSODIE IBERICA, S.L.U.
- SYNERGINE GLOBAL COMMUNICATIONS, S.L.
- ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.
- TRIPLE W PROYECTOS DE COMUNICACIÓN, S.L.
- TRISONATA, S.L.
- WAVILON SOLUTIONS, S.L.¹²
- VADOVICE INTERACTIVA, S.L.
- VERIZON, S.L.

Durante el mes de noviembre de 2015 se recibieron las contestaciones al citado requerimiento.

QUINTO.- Segundo requerimiento a determinadas entidades

A las operadoras asignatarias de la numeración 902 que contestaron al primer requerimiento de 31 de julio de 2015 manifestando tener relación con alguna de las entidades denunciadas -APLICACIONES DE SERVEI MONSAN, COLT, EAGERTECH, INCOTEL, JET MULTIMEDIA, MASVOZ, TELECOMING, TELL ME TELECOM, VODAFONE, VODAFONE ONO, XTRA TELECOM y VOZELIA

¹¹ Operadora extinguida mediante Resolución de la CNMC de 16 de diciembre de 2016.

¹² Operadora extinguida mediante Resolución de la CNMC de 31 de julio de 2015.

TELECOM-, se les requirió nuevamente, con fecha 23 de diciembre de 2015, para que aportaran la siguiente información:

*“Copia de cada uno de los contratos suscritos con los **usuarios finales** (es decir, con los que utilizan el número 902, o prestan los servicios de atención al cliente a través del número 902), y en las que consten las condiciones económicas. Deberá aportarse el contrato de cada uno de los números 902 en funcionamiento”.*

SEXTO.- Declaración de confidencialidad de ciertos datos contenidos en los escritos de denuncia de FACUA y en los escritos de contestación de los operadores asignatarios de líneas 902

Mediante escrito de la DTSA de 23 de diciembre de 2015 se declaró confidencial cierta información contenida tanto en el escrito de FACUA de 12 de febrero de 2015 como en los escritos de contestación a los distintos requerimientos de los operadores.

SÉPTIMO.- Escritos de contestación al requerimiento de información de 23 de diciembre de 2015

Entre el 22 de enero y el 18 de marzo de 2016 se recibieron en el registro de la CNMC las contestaciones de todas las entidades al requerimiento citado en el Antecedente Quinto anterior.

OCTAVO.- Otros actos de instrucción llevados a cabo por la DTSA

Con fecha 14 de octubre de 2016, el personal de la DTSA pudo constatar que Flash Media –operadora asignataria de numeración- ofrecía líneas 902 retribuidas a los usuarios finales a través de la web: <https://fmeuropa.com/>.

Por ello, mediante escrito de 20 de octubre de 2016 se requirió a la citada entidad *“copia de cada uno de los contratos suscritos con los usuarios finales (es decir, con los que utilizan el número 902, o prestan los servicios de atención al cliente a través del número 902), y en las que consten las condiciones económicas. Deberá aportarse el contrato de cada uno de los números 902 en funcionamiento de conformidad con la información publicada en la citada página web”.*

Con fecha 21 de octubre de 2016, Flash Media contestó al requerimiento, con el resultado que posteriormente se analizará.

NOVENO.- Comprobaciones de la DTSA de las páginas web de los denunciados

Con fecha 25 de enero de 2017, personal de la DTSA procedió a comprobar el contenido de las páginas web titularidad de las entidades denunciadas.

DÉCIMO.- Escrito de Quality Telecom, S.L.

Con fecha 16 de junio de 2017, ha tenido entrada en el registro de la CNMC escrito de Quality solicitando la intervención de la CNMC. En particular, Quality solicita que *“la CNMC dentro del ámbito de sus competencias promueva, previa consulta al sector, y en coordinación con la SESIAD la regulación general de la numeración con prefijo 902, y en particular, la limitación del precio de llamadas a los números 902 cuanto éstos se empleen en servicio de asistencia/atención al cliente o postventa, en cumplimiento de la sentencia del Tribunal Europeo”*.

A los anteriores Antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes,

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

PRIMERO.- Objeto del presente periodo de información previa

Según pone de manifiesto el denunciante, ciertos operadores podrían haber incurrido en el incumplimiento de las condiciones de asignación de numeración impuestas al rango identificado por el 902, en tanto que, a su juicio, el Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT) establece que a través de dicho rango de numeración sólo se pueden ofrecer servicios en los que el abonado llamante pague íntegramente el coste de la llamada, estando prohibida la remuneración al llamado.

El objeto de las presentes actuaciones ha sido determinar, al amparo del artículo 69.2 de la LRJPAC, si existen indicios para concluir que ciertos operadores estarían retribuyendo al abonado llamado del número 902 por el tráfico recibido en la citada numeración y analizar si dicha conducta supone efectivamente un incumplimiento del PNNT, aprobado por el Reglamento de Mercados¹³ (e incorporado como anexo del propio Reglamento).

SEGUNDO.- Competencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

La Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (LCNMC) dispone en su artículo 1.2 que esta Comisión *“tiene por objeto garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia efectiva en todos los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios”*.

¹³ Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

Junto a este objeto general, los artículos 6.5 y 29 del citado texto legal y el artículo 84 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel) atribuyen a esta Comisión “*el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por esta ley [LGTel]*”.

Entre las funciones atribuidas a esta Comisión en relación con las materias reguladas en la LGTel, el artículo 84.2 de la LGTel establece que la potestad sancionadora corresponderá: *A la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en el ámbito material de su actuación, cuando se trate de infracciones muy graves tipificadas en los apartados 12, 15 y 16 del artículo 76, infracciones graves tipificadas en los apartados 11, 27, 28, 35 y 36 del artículo 77 e infracciones leves tipificadas en el apartado 4 del artículo 78.*

La LGTel, en su artículo 77.19, contempla como infracción grave “[*El incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración*”. Por tanto, a priori, la sanción de esta infracción no estaría incluida en las infracciones cuya sanción compete a esta Comisión sino que, de conformidad con el artículo 84.1 de la LGTel, la competencia sancionadora corresponderá “*Al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, para la imposición de sanciones no contempladas en los siguientes apartados*”.

Los artículos 19 y 69.1 de la LGTel disponen que la competencia para otorgar los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación corresponde al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital (MINETAD)¹⁴.

Sin embargo, de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria décima de la LGTel, hasta que el MINETAD asuma efectivamente las competencias en materia de numeración y sancionadoras en ese ámbito, éstas se seguirán ejerciendo por la CNMC.

En virtud de lo anterior, en aplicación de los preceptos citados y de conformidad con el artículo 84.2 de la LGTel, la CNMC tiene competencia para conocer sobre las conductas mencionadas anteriormente y resolver sobre el incumplimiento de la normativa sectorial en materia de numeración.

Atendiendo a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la LCNMC y el artículo 14.1.b) del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, el órgano decisorio competente para la resolución del presente expediente es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

¹⁴ En virtud del Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo se extinguió y sus funciones pasaron a integrarse en el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.

III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

PRIMERO.- Regulación aplicable a la numeración 902

i. Normativa de telecomunicaciones

El artículo 19 de la LGTel establece que para los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público se proporcionarán los números, direcciones y nombres que se necesiten para permitir su efectiva prestación, tomándose esta circunstancia en consideración en los planes nacionales correspondientes y en sus disposiciones de desarrollo.

Sobre el uso que deberá darse a cada número asignado a un operador, el artículo 20 de la LGTel establece que serán los planes nacionales y sus disposiciones de desarrollo los que designarán los servicios para los que pueden utilizarse los números.

El artículo 38 del Reglamento de Mercados establece que los recursos públicos de numeración asignados deberán utilizarse de manera eficiente, con respeto a la normativa aplicable y para el fin especificado en la solicitud, salvo autorización expresa de la CNMC.

En este mismo sentido, el artículo 59 del Reglamento de Mercados establece que *“La utilización de los recursos públicos de numeración asignados estará sometida a las siguientes condiciones generales:*

- a. *“Los recursos públicos de numeración se utilizarán para la prestación de los servicios en las condiciones establecidas en el plan nacional de numeración telefónica y sus disposiciones de desarrollo (...)”.*

Pues bien, el PNNT atribuye los códigos «N=8 y 9» a los servicios de tarifas especiales, entre los que se incluye el servicio de pago por el llamante sin retribución para el llamado –prestado a través del rango 902-.

Tal como señala el apartado 9.1 del PNNT, los servicios de tarifas especiales son aquellos en los que el usuario llamante afronta unas cargas mayores o menores que el coste real de los medios de telecomunicaciones empleados por los operadores para transmitir las llamadas.

Dentro de la categoría de tarifas especiales están desde los servicios gratuitos (de cobro revertido automático) -900- como los servicios de precio más elevado o tarificación adicional, o los servicios de coste compartido entre el usuario llamante y el llamado -901-. En definitiva, los servicios de tarifas especiales comportan un nivel de pagos por el llamante diferente al tradicional de las llamadas a numeración geográfica o móvil.

Entre los posibles usos de la numeración de esta tipología, los números del rango 902 pueden y suelen ser utilizados por empresas y otras entidades públicas y privadas con el fin de ser accedidas por clientes y usuarios, principalmente, pudiendo publicitar un precio único en todo el territorio nacional -lo que incrementa la seguridad y transparencia sobre el precio para el usuario llamante-.

Los precios minoristas de las llamadas a la numeración 902 no están regulados. En todo caso, los 902 no son números gratuitos para el llamante – las llamadas al 902 las paga el llamante, no como, por ejemplo, las llamadas al 901, de pago compartido-. No obstante, el precio de las llamadas a los 902 ha de ser un precio “ordinario” o encontrarse dentro de un “*margen razonable desde las redes fijas, siendo mayor desde las redes móviles*”, según indica la Guía práctica para el usuario de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD)¹⁵.

Los servicios de información o atención al cliente ofrecidos por los receptores de las llamadas a los números 902 no pueden tener una componente de tarificación adicional. Es decir, el usuario llamante no paga nada por el contenido proporcionado por el llamado, sino únicamente y en muchos casos de forma parcial por la utilización de las redes públicas de comunicaciones electrónicas.

Según la Guía de la SESIAD, se observa como las tarifas minoristas que se aplican a las llamadas a los 902 varían bastante de un operador a otro, estando la mayor diferencia entre las llamadas desde líneas fijas y móviles¹⁶.

A nivel mayorista, por sucesivas Resoluciones de análisis de mercados, Telefónica tiene impuestas obligaciones de originación de llamadas hacia el rango de numeración 902¹⁷.

¹⁵ De diciembre de 2016:

http://www.minetad.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/Numeracion/Documents/Guia_Numeracion.pdf

¹⁶ Según esta fuente, a diciembre de 2016, los precios aproximados desde las redes fijas se asemejan a los precios de las llamadas nacionales, que están actualmente en el rango de los 7 cts. €/min. Desde líneas móviles el precio está aproximadamente de media en el entorno de los 40 cts. €/min.

¹⁷ Mediante Resoluciones de la CMT de 12 y 18 de diciembre de 2008 se aprobaron la definición y análisis de los mercados de originación en la red telefónica pública facilitada en una ubicación fija (mercado 2 de la Recomendación CE de 17 de diciembre de 2007, relativa a los mercados pertinentes de productos y servicios dentro del sector de las comunicaciones electrónicas que pueden ser objeto de regulación ex ante), y de terminación de llamadas en las redes públicas individuales de cada operador de telefonía fija (mercado 3 de la Recomendación/2007). En estas resoluciones se concluyó que dichos mercados no eran realmente competitivos y designaban a Telefónica como operador con poder significativo en ambos mercados, imponiéndole una serie de obligaciones, entre las que se encontraba la obligación de proporcionar servicios mayoristas de originación y terminación a precios regulados y la obligación de transparencia.

En ejecución de la regulación ex ante del mercado, la Resolución de 11 de febrero de 2016 aprueba la Oferta de Interconexión de Referencia basada en tecnología TDM de Telefónica (OFE/DTSA/1975/14/OIR TDM). En el apartado 2.8.2 del Anexo de servicios de acceso¹⁸ se señala que *“En el caso de la numeración 902, el operador interconectado con Telefónica de España podrá elegir la tarifa minorista que deberá abonar el usuario llamante acogándose a uno de los niveles tarifarios que Telefónica de España tenga definidos para acceso a los servicios 902”*¹⁹. Es decir, Telefónica ofrece a nivel minorista dos tipos de niveles o precios minoristas, y el operador interconectado u operador asignatario escoge el nivel de precios para las llamadas cursadas a su 902.

En definitiva, los precios minoristas a este tipo de numeración son muy diferentes en función de la red llamante y del operador. Más aun, hay que tener en cuenta que este tipo de llamadas suelen quedar excluidas de las tarifas planas de las ofertas de servicios confeccionadas por los operadores, como es ampliamente conocido en el sector.

En atención a la variabilidad de precios existente en las llamadas a esta numeración, la última modificación normativa aplicable -contemplada en la disposición adicional segunda de la Orden IET/2733/2015²⁰- incluye nuevas

El mercado de terminación de llamadas en redes fijas fue regulado posteriormente mediante Resolución de 23 de septiembre de 2014 (mercado 3/2007).

El mercado mayorista de acceso y originación de llamadas en redes fijas (mercado 2/2007) ha sido recientemente regulado mediante la Resolución de 17 de enero de 2017, de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC. En esta Resolución, Telefónica sigue teniendo impuestas las mismas obligaciones de originación de llamadas hacia numeraciones 902ANME/DTSA/364/15/Mercados 1 y 2-Rec.2007.

¹⁸ Anexo de los servicios de acceso de la Oferta de Referencia de servicios de interconexión sobre la red telefónica conmutada de Telefónica, para operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas (Anexo-SA).

Esta previsión estaba igualmente contenida en la Resolución de 18 de noviembre de 2010 que aprobó la Oferta de Interconexión de Referencia (OIR) de Telefónica (MTZ 2008/210), aplicable con anterioridad.

¹⁹ Actualmente, Telefónica ofrece a nivel minorista dos tipos de precios por las llamadas realizadas a los números 902 –

<http://www.movistar.es/rpmm/estaticos/residencial/navegacion/fijo/tarifas/Catalogo-2017-06-Junio-v02.pdf>

Dicha diferenciación de precios tuvo su origen, entre otras en la Orden de 3 de agosto de 2001, por la que se dispone la publicación de los Acuerdos de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Exteriores de 5 de julio de 2001, sobre tarifas y servicios prestados por Telefónica de España, S.A. unipersonal. A través de esta Orden se autorizó el servicio nivel 2 de la numeración 902, estableciéndose que *“El servicio nivel 2 de la línea 902 es un número no geográfico que comienza por 902 y permite al cliente contestar las llamadas realizadas a este número en condiciones definidas por él mismo, según la hora del día, el día de la semana, la ocupación de la línea, etc”*. A diferencia del nivel 1, el nivel 2 de la línea 902 admite solamente llamadas de ámbito intraprovincial cuyo precio por establecimiento de llamada ascendía a 0.08 euros, por minuto adicional en horario normal 0,0228990 euros y 0,01840 euros en horario reducido”.

²⁰ Orden IET/2733/2015, de 11 de diciembre, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas.

obligaciones sobre transparencia de precios y facturación para las llamadas a la numeración «902», dirigidas precisamente a incrementar el nivel de información disponible para los usuarios finales. Concretamente, se dispone que:

“a) En relación con la información que los operadores deben publicar y facilitar conforme al artículo 12 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de servicios de comunicaciones electrónicas, deberá incluirse en ella:

1.º El precio de las llamadas a números 902, incluyendo tanto el precio de establecimiento de llamada como el precio por minuto, impuestos incluidos.

2.º Una referencia expresa a si las llamadas con destino a esta numeración está incluida o excluida en las cuotas fijas por consumo o «tarifas planas».

b) En todas las facturas, las llamadas a esta numeración deberán desglosarse individualizadamente conforme al apartado 2 del artículo 22 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo. Además, deberán aparecer como grupo tarifario separado y específico, a los efectos de lo previsto en el artículo 22.2.f) de dicho real decreto.

c) Cuando un usuario contrate por vía telefónica un servicio que incluya cuotas fijas por consumo o «tarifas planas», deberá ser informado por el operador, previamente y por esa misma vía, sobre si las llamadas con destino a esta numeración están, o no, incluidas en dichas cuotas fijas.”

El proyecto de esta Orden Ministerial fue informado por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC en fecha 9 de julio de 2015²¹, en el sentido que posteriormente se destacará.

ii. Derechos de consumidores

En otro orden de cosas, el artículo 21 de la Directiva 2011/83/UE²² sobre los derechos de los consumidores establece que:

“Los Estados miembros velarán porque, en caso de que el comerciante opere a través de una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el consumidor —cuando se comunique con el comerciante— no esté obligado a pagar más de la tarifa básica.

²¹ Expediente IPN/DTSA/007/15/TARIFICACIÓN ADICIONAL:
https://www.cnmc.es/sites/default/files/1530666_0.pdf

²² Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo Texto pertinente a efectos del EEE.

Lo dispuesto en el primer párrafo se entenderá sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas."

En transposición de esta previsión, el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre²³ (en adelante, TRLGDCU), dispone en su apartado 2, que:

"En caso de que el empresario [²⁴] ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas. A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario".

Por tanto, la citada normativa (comunitaria y nacional) se refiere al servicio de atención al cliente prestado por cualquier empresa, incluido el que presten los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas. Por otro lado, la regulación citada contiene una definición de lo que se considera una "tarifa básica" de una llamada telefónica y que es el coste ordinario de la misma, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario.

En sede de normativa sectorial de telecomunicaciones, la Carta de Derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, señala en su artículo 12.1 que *"Los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas publicarán sus condiciones generales de contratación en un lugar fácilmente accesible de su página de Internet. Asimismo, facilitarán dichas condiciones por escrito, si así lo solicita un usuario final, que no deberá afrontar gasto alguno por su recepción, e informarán sobre ellas en el teléfono de atención al público, que tendrá el coste máximo del precio ordinario del servicio de telecomunicaciones sin recargo"*.

A través de la numeración 902 podrán prestarse servicios de comunicación del operador con su cliente, como por ejemplo, los de atención al cliente. En aplicación de lo anterior, en el supuesto de que la numeración del rango 902 se utilice para prestar servicios de atención al cliente, la llamada no podrá suponer un coste superior al del precio ordinario de una llamada.

²³ Modificado por Ley 3/2014, de 27 de marzo.

²⁴ El artículo 21 se refiere al empresario con carácter general: *"Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega (...)".*

Dicha cuestión ha sido interpretada en igual sentido por los Tribunales, concretamente por la sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, dictada en fecha 13 de octubre de 2009 (Rec. 19/2007).

De forma adicional, sobre la cuestión relativa al coste o precio ordinario del servicio, se ha pronunciado recientemente el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) en una sentencia que ha adquirido bastante repercusión social, de fecha 2 de marzo de 2017 -asunto C-568/15-. En dicho pronunciamiento judicial se examina el alcance del artículo 21 de la Directiva 2011/83/UE, anteriormente transcrito.

Mediante las cuestiones prejudiciales planteadas al TJUE, el órgano jurisdiccional Alemán remitente pregunta, en lo sustancial, si el concepto de «tarifa básica» contemplado en el artículo 21 de la Directiva 2011/83/UE debe interpretarse en el sentido de que el coste de una llamada a una línea telefónica de asistencia operada por un comerciante, relativa a un contrato celebrado, no puede superar el coste de una llamada a una línea de teléfono fija geográfica o móvil estándar, y si por el mero hecho de que dicho comerciante no obtenga beneficios por medio de esa línea telefónica de asistencia, la práctica se ajusta al artículo 21 de la Directiva.

En primer lugar, el TJUE entra a analizar lo que debe entenderse por tarifa básica aduciendo que *“el concepto de «tarifa básica» sugiere la tarifa establecida para una llamada estándar”*.

El TJUE incide en la idea de que, conforme a *“diversos artículos de la Directiva 2011/83 que, en principio, al consumidor no le corresponde asumir costes que no sean los habituales cuando ejerce los derechos que le confiere dicha Directiva y que, por consiguiente, los posibles costes adicionales han de correr a cargo del comerciante.”*

Finalmente, el TJUE determina que *“una interpretación del concepto de «tarifa básica» según la cual los comerciantes tuviesen derecho a cobrar tarifas más elevadas que la tarifa de una llamada estándar a una línea de teléfono fija geográfica o móvil, podría disuadir a los consumidores de hacer uso de una línea telefónica de asistencia para obtener aclaraciones relativas al contrato celebrado o para hacer valer sus derechos, en particular en materia de garantía o de desistimiento”*. Es por ello que el TJUE equipara la tarifa básica al coste estándar por una llamada fija geográfica o móvil.

Y añade la Sentencia que *“el comerciante únicamente puede imputar al consumidor gastos que no excedan del coste de una comunicación telefónica estándar. Por lo tanto, siempre que se respete este límite, el hecho de que el comerciante obtenga o no beneficios haciendo uso de una línea de asistencia no geográfica es irrelevante.”*

Por consiguiente, del análisis efectuado por el Tribunal de Justicia a través de su sentencia se puede concluir que (i) la misma se refiere en general a los servicios de atención telefónica al cliente, previo contrato suscrito entre las partes, de cualquier tipo de empresa (con independencia de la numeración que se utilice), (ii) señala que el coste de una llamada a una línea telefónica de asistencia o atención al cliente no podrá exceder del coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar, (iii) considera irrelevante el hecho de que el comerciante obtenga o no beneficios por medio de esa línea telefónica de asistencia, sino que se centra en el coste de la llamada para el consumidor llamante.

iii. Conclusión

La actual regulación nacional no atribuye la prestación de servicios de atención al cliente a través de ninguna numeración, lo que conlleva que salvo que la normativa así lo prohíba expresamente, los servicios de atención al cliente pueden prestarse entre otra, a través del rango 902. Por ello, las previsiones del TRLGDCU, en el sentido interpretado por la sentencia analizada, sólo desplegarán sus efectos sobre las llamadas a numeración 902 si se prestan servicios de atención al cliente. En este caso, el precio de la llamada no podrá exceder del coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil.

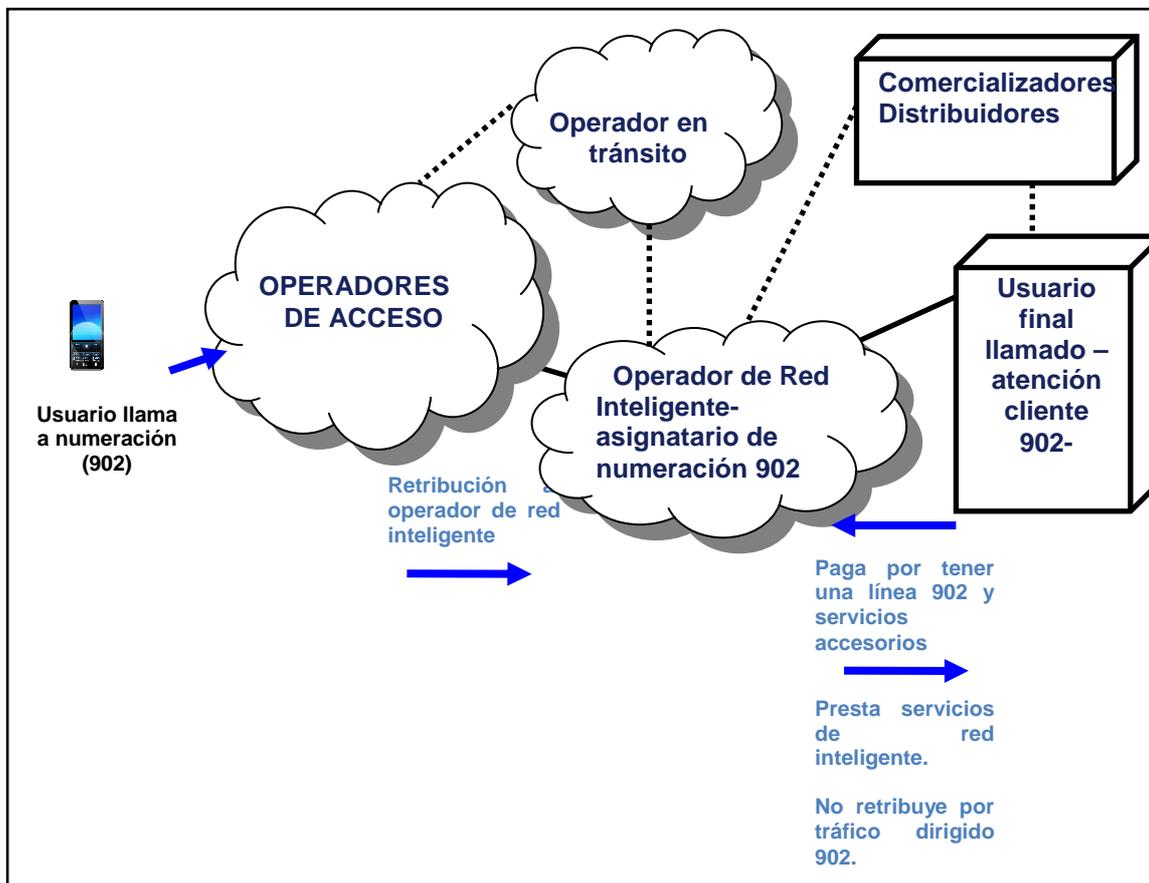
Dicha afirmación debe completarse con lo establecido en el PNNT, que prohíbe la retribución al llamado de la numeración del rango 902, se preste o no a través de la misma un servicio de atención al cliente.

SEGUNDO.- Valoración de las actuaciones practicadas en el periodo de información previa

Segundo.1.- Relaciones jurídicas entre los operadores para la prestación de servicios a través de la numeración 902

A continuación, se describe a los distintos agentes que intervienen en la prestación de servicios a través de la numeración 902.

Gráfico 1: Prestación de los servicios y flujos económicos existentes entre los agentes económicos para la prestación de los servicios a través de la numeración 902 (elaboración propia).



El operador de acceso es el que presta al usuario el servicio telefónico disponible al público, permitiéndole que pueda realizar llamadas a los números 902. El operador de acceso entrega la llamada al operador de tránsito –en caso de no tener acceso directo con el operador de red inteligente– o al operador de red inteligente (si mantiene interconexión directa con el operador de acceso). Las relaciones jurídicas mantenidas entre los citados operadores se registrarán por los Acuerdos Generales de Interconexión (AGI) suscritos entre los mismos.

El operador de red inteligente (asignatario de la numeración 902 otorgada por la CNMC) cede un número 902 a un usuario final (generalmente empresas) a través del cual pueden prestarse, entre otros servicios, el de atención al cliente. El operador de red inteligente presta al usuario servicios de red inteligente con el fin de que el número 902 pueda recibir llamadas, con independencia del lugar desde el que se efectúe la llamada. El operador de red inteligente puede ser prestador del servicio telefónico al público o actuar revendiendo este servicio, de otro operador.

Además de los agentes económicos descritos, también pueden actuar otros como los comercializadores o distribuidores, los cuales no son operadores y

cuya finalidad no es otra que comercializar servicios de telecomunicaciones prestados a través de numeración 902, en nombre del operador y asignatario de la numeración.

La cadena de pagos que media entre los anteriores operadores y agentes, para la prestación de servicios a través de la numeración 902, es la siguiente: el usuario que llama al número 902 paga por la llamada efectuada al operador de acceso la tarifa minorista fijada por éste. El precio pagado por el usuario está compuesto por dos conceptos, (i) establecimiento de llamada y (ii) la tarifa por segundos de comunicación²⁵.

A nivel mayorista, y según el modelo de interconexión acordado entre los operadores, el operador de acceso recibirá un mayor o menor importe resultante de la tarifa minorista aplicada.

El único operador con un modelo regulado, Telefónica –a través de la OIR-, tiene un modelo de acceso (anteriormente citado): esta empresa satisfará al operador de Red Inteligente el importe resultante de restar a la tarifa final cobrada al usuario llamante el precio del servicio de facturación y gestión de cobro y el precio del servicio de interconexión de acceso al nivel de interconexión aplicable.

El resto de operadores no tienen regulados los precios en interconexión. Generalmente, el modelo de pagos será aquel determinado por el operador de acceso, el cual retribuirá al asignatario la cantidad que determinen.

El modelo de interconexión escogido por los operadores determina el reparto de pagos entre los agentes intervinientes en la prestación de servicios a través de la numeración 902 e influye en la fijación de las tarifas minoristas por el operador de acceso²⁶.

Por otro lado, el usuario final del número 902 -“el llamado”- debería satisfacer al asignatario del número un importe por la utilización del número, no debiendo recibir importe alguno por dicha utilización, en función de lo previsto en el PNNT y analizado en el Fundamento anterior.

Por último, los comercializadores o distribuidores intermediarios regularán sus relaciones e ingresos a percibir por contratos privados con los operadores, siendo la práctica mercantil habitual que perciban comisiones por la comercialización de los números 902.

²⁵ Y la suma de ambos conceptos no podrá superar el precio de una llamada ordinaria, cuando a través del número 902 se presten servicios de atención al público.

²⁶ En el caso de Telefónica, como se ha señalado anteriormente –Fundamento material Primero .i) el operador interconectado determina el nivel de precios de su número 902 y Telefónica fija el precio final en virtud de estos niveles –ver manual de precios de Telefónica-.

Segundo.2.- Evolución de los precios minoristas

A título de ejemplo se transcriben algunas de las ofertas minoristas publicadas²⁷ en la actualidad por los distintos operadores para los servicios 902 diferenciándose las mismas en función del origen de la llamada –red fija o red móvil-:

- Tarifa de Telefónica: ofrece dos niveles de tarifas, nivel 1, con precios sensiblemente superiores a los del nivel 2. En el nivel 1, el coste por establecimiento de llamada es de 0,102 euros y 0,074 euros por minuto de comunicación, lo cual se asemeja a la tarifa de una llamada interprovincial (cuyo establecimiento de llamada es de 0,1544 euros y 0,0741 euros por minuto de comunicación). En el nivel 2 el coste por establecimiento de llamada es de 0,102 euros y 0,023 euros por minuto de comunicación lo cual se asemeja al de las tarifas metropolitanas y provinciales, cuyas tarifas son de 0,01544 euros por establecimiento de llamada y 0,01544 euros por minuto de comunicación, respectivamente.
- Tarifa de TME²⁸ (red móvil): el coste de establecimiento es de 0,38 euros y 0.39 euros por minuto de comunicación.
- Tarifa de Orange²⁹ (red móvil): el coste de establecimiento de llamada es de 0,15 euros y 0,50 euros por minuto de comunicación.
- Tarifa de Vodafone ONO³⁰: desde origen fijo el coste de establecimiento de llamada es de 0,1573 euros y 0,1452 euros por minuto de comunicación.
- Tarifa Vodafone³¹: el coste por establecimiento de llamada es de 0,15 euros y 0,49 euros por minuto de comunicación, desde origen móvil. Desde origen fijo es de 0,13 euros coste por establecimiento y 0,12 euros por minuto de comunicación.
- Tarifa Jazztel: desde origen móvil, el coste de establecimiento es de 0,15 euros y el precio por minuto, 0,45 euros. Y desde origen fijo el establecimiento de llamada es de 0,1300 euros y de 0,0890 euros por minuto de comunicación³².

Por consiguiente, se observa cómo las tarifas resultan más elevadas cuando se llama a la numeración 902 desde redes móviles. Esta conclusión se deduce

²⁷ Los precios indicados se expresan sin impuestos indirectos.

²⁸ <https://www.movistar.es/rpmm/estaticos/residencial/navegacion/fijo/tarifas-movil/2016/2016-04-01-abril-manual-precios-serv-telefonía-movil.pdf>

²⁹ https://love.orange.es/contenidos/pdf/numeracion_especial.pdf

³⁰ https://www.ono.es/resources/files/tarifas/pdfs/residencial_actual.pdf

³¹ http://www.vodafone.es/c/statics/tarifacion_especial_contrato_junio17.pdf

³² http://www.jazztelaccesible.com/tarifas01_21_4.php#902

también a partir de los datos obtenidos por la CNMC³³. A continuación se presenta la evolución que han seguido las tarifas cobradas por las llamadas originadas desde la red fija o móvil hacia la numeración 902, observándose cómo esta numeración es un nicho de mercado de interés para muchos operadores, por los elevados ingresos obtenidos dadas las tarifas minoristas fijadas por los operadores –que, como se ha señalado, no están reguladas-.

i) **Llamadas desde un origen fijo hacia numeración fija vs. numeración 902**

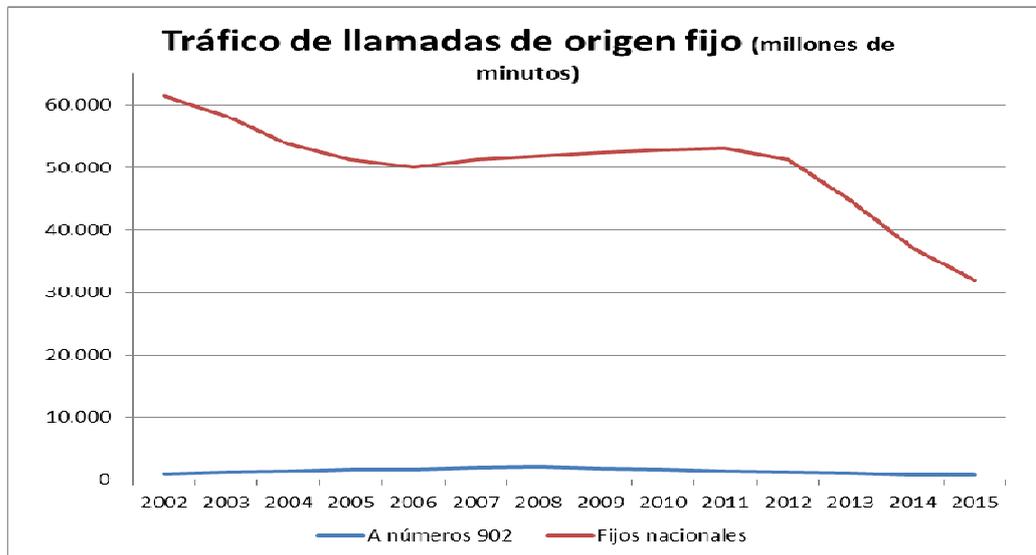
El tráfico generado desde un origen fijo hacia numeración fija durante el año 2002 ascendió a 61.417,10 millones de minutos, decreciendo progresivamente hasta generarse, en el año 2015, 31.937,90 millones de minutos. Ello supone un decrecimiento del 48% en el periodo señalado.

Por el contrario, el **tráfico generado desde un origen fijo a numeración 902** durante el año 2002 ascendió a 930,73 millones de minutos, incrementándose el tráfico durante el periodo comprendido entre 2005 y 2009 hasta 2.000,7 millones de minutos. Durante el año 2015 el tráfico decreció a 817,22 millones de minutos. Ello supone un decrecimiento en el tráfico del 12% (en el periodo analizado).

Se observa por tanto que el número de minutos generados desde el mismo origen fijo hacia la numeración fija decrece de forma progresiva mientras que hacia la numeración 902 dicho decrecimiento no se produce apenas, y en todo caso no sigue un decrecimiento similar al de las llamadas hacia la numeración fija, sino que se mantiene pese a ser servicios cuyas tarifas resultan más elevadas, como se verá a continuación.

³³ Información obtenida de la contestación a los requerimientos de información de la CNMC a los operadores para el seguimiento del mercado y la realización de estadísticas.

Gráfica 1 Evolución del tráfico de minutos generados desde origen fijo a numeración 902 y numeración fija

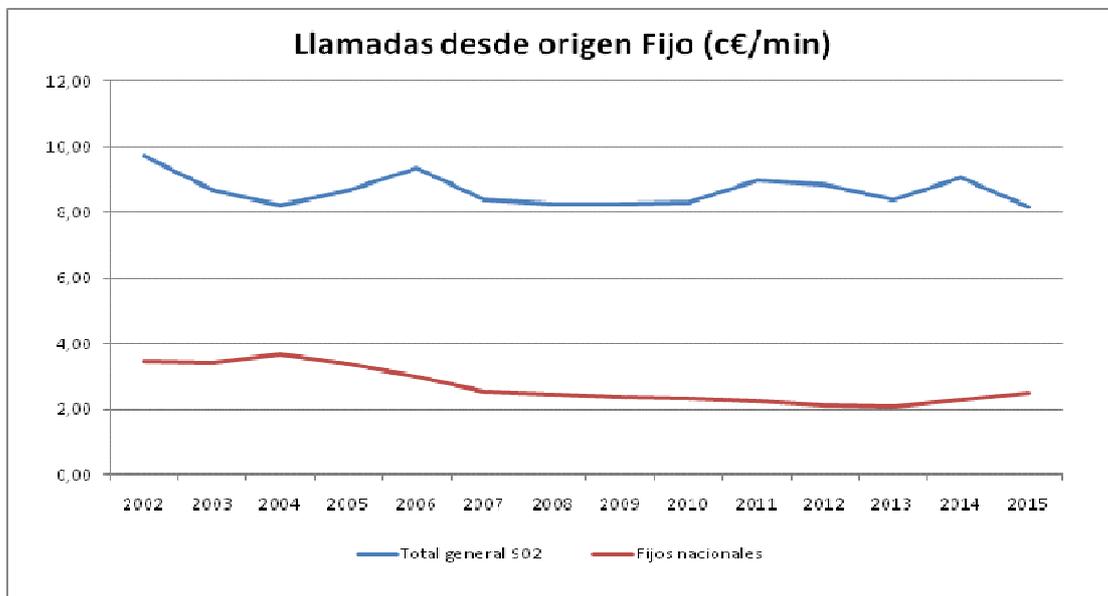


En cuanto **al ingreso medio obtenido por el operador por una llamada cursada desde un origen fijo a un número fijo** -por parte de un usuario suyo- en el año 2002 ascendió a 3,47 céntimos de euro el minuto, descendiendo progresivamente hasta alcanzar en el año 2015 un importe de 2,49 céntimos de euros el minuto. Por el contrario, el **ingreso medio obtenido por un operador cuando se efectúa una llamada desde un origen fijo a numeración 902**, durante el año 2002 asciende a un importe medio de 9,74 céntimos de euros el minuto decreciendo dicho importe en 2015 hasta alcanzar 8,17 céntimos de euro el minuto].

Por consiguiente, **mientras que el ingreso medio por una llamada desde origen fijo a un número geográfico ha decrecido un 28% en el periodo 2002-2015, el ingreso de una llamada desde el mismo origen a un número 902 ha decrecido menos -un 16%-.**

A título de ejemplo, de los datos relativos al año 2015 se observa como el **ingreso obtenido por el operador por una llamada efectuada a un número 902 supone, respecto del obtenido por una llamada fija, un incremento medio del 228%.**

Gráfica 2 Evolución del ingreso medio de las llamadas efectuadas desde origen fijo a numeración 902 y numeración fija.



En atención a los datos anteriores y a la evolución observada de los ingresos obtenidos por estas llamadas, se ve que la evolución de decrecimiento de los precios desde origen fijo a numeración fija no ha sido trasladada a los precios de las llamadas originadas desde la citada red a la numeración 902. Este hecho sorprende teniendo en cuenta que los precios a las llamadas 902³⁴ deben guardar relación con las llamadas de ámbito fijo a fijo.

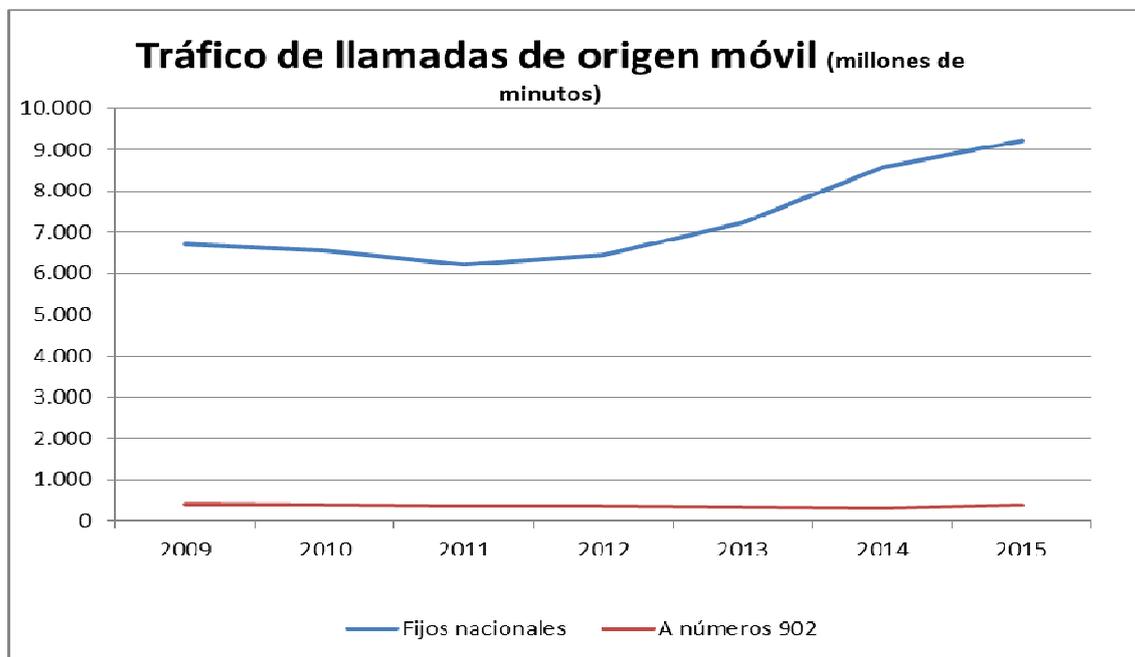
ii) **Llamadas desde orígenes móviles a numeraciones fijas vs. numeración 902**

Por su parte, el tráfico generado desde un origen móvil a fijo ascendió a 6.708,75 millones de minutos en el año 2009 y se incrementó a 9.227,89 millones de minutos en 2015. Respecto al tráfico con origen móvil hacia numeración 902, durante el año 2009 se generaron 401,25 millones de minutos, manteniéndose aproximadamente en el año 2015 -390,97 millones de minutos-.

Por consiguiente, se observa que desde la red móvil el tráfico tiende a incrementarse tanto hacia la numeración fija como a números 902.

³⁴ La numeración de red inteligente debe vincularse a numeración geográfica o móvil pues la numeración es virtual, y hacia las citadas numeraciones se redirigen las llamadas en función de criterios definidos por sus propios titulares.

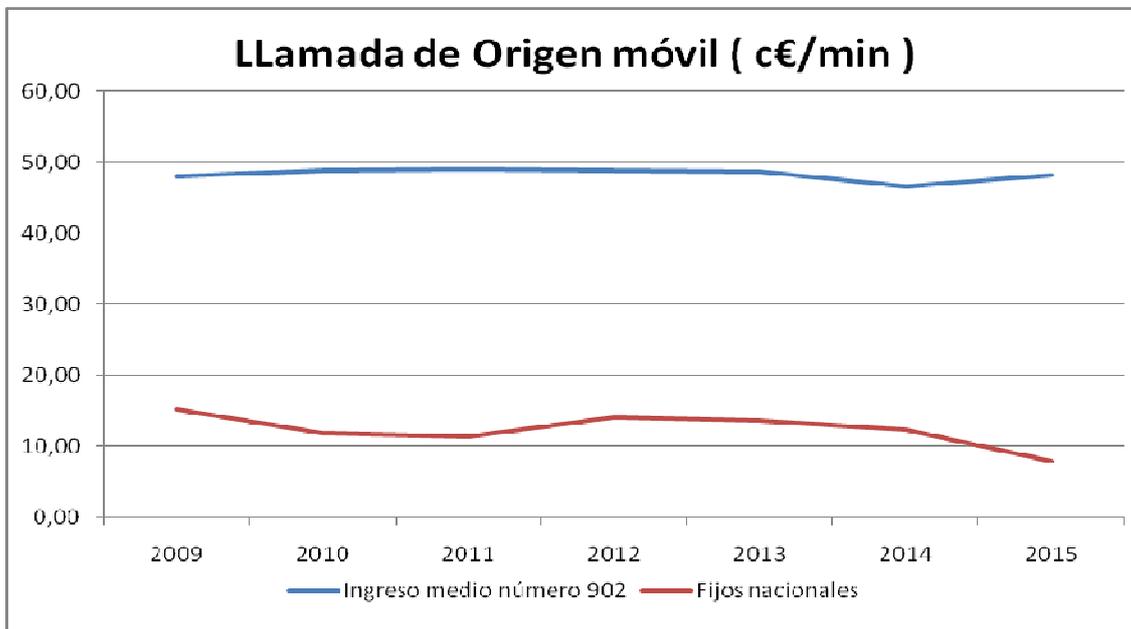
Gráfica 3 Evolución del tráfico de llamadas generado desde origen móvil a numeración 902 y numeración fija.



En el año 2009, el ingreso medio obtenido por el operador por el tráfico generado desde origen móvil a numeración fija ascendió a 15,13 céntimos de euros por minuto, habiendo decrecido hasta llegar a 7,79 céntimos de euro el minuto en el año 2015. En términos porcentuales supone una bajada de precios del 48% (en el periodo analizado).

Por otro lado, el ingreso medio por las llamadas con origen móvil hacia numeración 902 durante el año 2009 ascendió a 48,07 céntimos de euro el minuto manteniéndose incluso, durante el año 2015, en 48,18 céntimos de euros el minuto, resultando tan solo una bajada del 0,2%.

Gráfica 4 Evolución del ingreso medio de las llamadas efectuadas desde origen móvil a numeración 902 y hacia numeración fija



A título de ejemplo, se observa como el **ingreso medio obtenido durante el año 2015 por una llamada efectuada desde un origen móvil a 902 supone, respecto del obtenido por una llamada fija, un incremento medio del 518%.**

Del anterior análisis se deduce principalmente que los precios facturados a los abonados llamantes de la numeración 902 son muy elevados. Estos hechos han sido puestos de relieve en distintos informes elaborados por la CNMC, siendo el más reciente el emitido por la Sala de Supervisión Regulatoria en fecha 9 de julio de 2015 al proyecto de Orden por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas³⁵, en el que se indicó que:

“el rango 902 no está atribuido a los servicios de tarificación adicional, pero parece claro que es percibida por los usuarios como una numeración de tarifa alta, por el hecho de no estar incluida dentro de las tipologías de llamadas incluidas en la tarifa plana a números fijos de gran difusión y porque la tarifa a aplicar generalmente es similar a la de una llamada interprovincial.

No obstante, esta Comisión considera necesario vincular el precio máximo a un nivel que no deje lugar a dudas sobre la previsión incluida, de forma que no haya oportunidades para conformar precios excesivos. La actual propuesta de “llamada ordinaria” podría estar referenciada a la tarifa básica definida en el artículo 21.2 del texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios (tras su modificación por la Ley 3/2014, de 27 de

³⁵ Nota al pie 21.

marzo), como “el coste ordinario de la llamada de que se trate” –local o nacional, o en función de la red llamante-. De otro modo, podría interpretarse como de una tarifa cualquiera a definir y, de esta forma, los operadores podrían referirse a la tarifa con precios más elevada, o bien incluso crear de manera artificial una tarifa específica de uso marginal para poder aplicar los precios deseados.

De todos modos, para evitar esta posibilidad, una alternativa podría ser establecer como máximo el precio medio de una llamada fijo-fijo y móvil-fijo respectivamente, como una medida de transparencia que incluye BEREC en su informe sobre servicios de tarificación adicional de 2012³⁶”.

En el informe citado, esta Sala de Supervisión consideraba necesario vincular el precio máximo a un nivel que no deje lugar para conformar precios excesivos, frente a la inicial propuesta del proyecto de Orden de aplicar un límite máximo para las llamadas a los números 902. Finalmente, la Orden IET/2733/2015, antes citada³⁷ no incluyó estas medidas.

Segundo.3.- Valoración de la información recabada en el periodo de información previa

De la información y documentación recabada³⁸, se ha constatado que tan solo diez de los 75 asignatarios de la numeración 902³⁹ mantienen relaciones con las entidades denunciadas por FACUA en relación con la numeración 902, y son los siguientes:

- 1.- APLICACIONES DE SERVEI MONSAN** aporta copia de una muestra de los contratos suscritos con sus clientes y titulares de los 902 concretamente, 14.

De su análisis se deduce que la operadora comercializa a sus clientes numeración de red inteligente 902, que es soportada sobre el servicio telefónico, sin que aparezca en la documentación el concepto de retribución al llamado de la numeración 902.

Sin embargo, FACUA aporta una oferta económica de Aplicaciones de Servei Monsan en la que se constata como la operadora ofreció una bonificación al usuario por el tráfico recibido en la numeración 902.

³⁶ Ver párrafo 49 del BEREC Report on Special Rate Services, BoR (12) 55: http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/338-berec-report-on-special-rate-services_0.pdf

³⁷ Vid nota al pie 20.

³⁸ Información aportada a partir de los requerimientos formulados los días 31 de julio, 4 de noviembre y 23 de diciembre de 2015 y 14 de octubre de 2016.

³⁹ Se recoge en el Anexo 1 la información más relevante extraída de la documentación aportada por los operadores.

Por otro lado, del análisis a la página web www.monsan.net se observa que no se publicita información relacionada con la numeración 902, y por tanto no constan términos relacionados con una retribución al usuario del número 902.

- 2.- COLT** señala que mantiene relación con dos de las denunciadas por FACUA, El Muelle y Suministros y Asistencia Tecnológica.

Colt aporta las condiciones del contrato marco de servicios suscrito con El Muelle el 1 de noviembre de 2006 y una orden de pedido de numeración 902 de El Muelle, de 20 de febrero de 2010.

[INICIO CONFIDENCIAL PARA TERCEROS OPERADORES]” [FIN CONFIDENCIAL].

Colt no aporta los contratos de servicios a los que se alude en el párrafo anterior y presenta una orden de pedido en la que no consta término alguno relacionado con una retribución. Asimismo, se observa que el documento salta de apartado 9 al 13, pudiendo resultar incompleto.

Respecto de su relación con la entidad Suministro y Asistencia Tecnológica, Colt señala que no le consta documentación legal al efecto.

Por último, Colt aporta sendas cartas remitidas a las entidades El Muelle y Suministro y Asistencia Tecnológica en las que les advierte del buen uso que deben realizar de la numeración 902.

Tras la comprobación de las páginas web de cada una de las entidades no se constata publicidad relativa a la retribución de la numeración 902.

Por consiguiente, en el contrato marco aportado con Colt se prevé una cláusula de retribución por el tráfico generado, pero faltan detalles de la concreción de esta retribución. Pese a no referirse expresamente a la numeración 902, es el contrato aportado por Colt a solicitud de esta Comisión (que únicamente ha analizado las relaciones contractuales respecto a la numeración 902).

- 3.- EAGERTECH** aporta un acuerdo marco suscrito el 13 de febrero de 2009 con New Business Synergies, relativo a la comercialización y promoción de los servicios de red inteligente del operador.

En el contrato suscrito con New Business Synergies se recoge una cláusula denominada de “*descuentos aplicables por el tráfico entrante en las líneas 902*”. Es decir, Eagertech aplicará, según dicha cláusula, una serie de descuentos por las llamadas recibidas en las líneas contratadas a través de esta empresa cliente.

Por otro lado, Eagertech aporta un modelo de orden de pedido de 15 de octubre de 2011 en la que se constata la existencia de una retribución **[INICIO CONFIDENCIAL PARA TERCEROS OPERADORES] [FIN CONFIDENCIAL]**.

Por último, aporta un modelo de contrato de líneas 902 “Lineas 902 Gratis”. **[INICIO CONFIDENCIAL PARA TERCEROS OPERADORES [FIN CONFIDENCIAL]**.

Comprobada la página web de New Business Synergies (<http://www.ikaroo.es/>) se constata que ofrece líneas 902 remuneradas.

Por consiguiente, en virtud de la documentación facilitada se prevén cláusulas de retribución o descuento por el tráfico generado hacia la numeración 902.

- 4.- **FLASH MEDIA** manifestó, a través de su escrito de 21 de octubre de 2016 (Ver Antecedente Octavo), que el motivo que le impulsó a que publicitara una remuneración a través de las líneas 902 fue temporal mientras rediseñaba el contenido de la web, en atención a que esta Comisión constató el 14 de octubre de 2016 que Flash Media – operadora asignataria de numeración– ofrecía líneas 902 retribuidas a los usuarios finales a través de la web: <https://fmeuropa.com/>.

Con posterioridad, esta Comisión ha consultado en distintas fechas la información contenida en la página web de Flash Media y no ha constatado la existencia adicional de publicidad ofreciendo retribución a través de numeración 902.

En cualquier caso, no existe base documental que acredite la existencia de retribuciones a través de la numeración 902.

- 5.- **JET MULTIMEDIA** aporta un contrato suscrito con su cliente El Muelle el 1 de enero de 2009. Entre los servicios prestados por el primero a El Muelle se citan los siguientes:

[INICIO CONFIDENCIAL PARA TERCEROS OPERADORES]

[FIN CONFIDENCIAL]

Del Addendum anexo al contrato se deduce la existencia de una comisión por la gestión comercial que realice El Muelle según el tráfico generado hacia la numeración asignada a los servicios del Cliente.

Por otro lado, se aporta copia de la Resolución que puso fin al período de información previa iniciado como consecuencia de la denuncia del Instituto Nacional de Consumo relativa al supuesto uso indebido de

numeración 902 con retribución al llamado (expdte. DT 2008/1586), con el fin de que sea incorporada a las presentes actuaciones.

Sin embargo, en contestación al segundo requerimiento, Digital Virgo (anteriormente, Jet Multimedia) niega mantener relación con ninguna de las empresas denunciadas y que explotan directamente la numeración 902.

Por consiguiente, en atención a la documentación requerida se constata como el contrato reconoce una retribución por el tráfico generado hacia la numeración 902, que se paga siempre con independencia del volumen.

- 6.- **MASVOZ** aporta el contrato suscrito con Eagertech el 4 de enero de 2010 a través del cual el primer operador facilita a Eagertech el servicio de acceso especial a red de telecomunicaciones que incluye el servicio de recogida de las llamadas generadas por usuarios desde la red de terceros operadores de telefonía fija o, en su caso, telefonía móvil, con quien Masvoz mantenga suscritos los correspondientes acuerdos y cuyo destino sean los números de voz asignados o portados a Eagertech así como el servicio de facturación y de gestión de cobro. Cabe señalar que sendos operadores forman parte del mismo grupo empresarial.

Del anexo 1 (“Condiciones económicas”) al contrato citado se deduce que Masvoz retribuirá a Eagertech por el tráfico cursado hacia la numeración 902 mediante un descuento en concepto de gestión del servicio.

Asimismo, en contestación al segundo requerimiento formulado aporta 14 contratos suscritos entre Eagertech con clientes finales en los que se ofrece una remuneración por tráfico generado, en su gran mayoría. **[INICIO CONFIDENCIAL PARA TERCEROS OPERADORES]. [FIN CONFIDENCIAL].**

Por último, FACUA a su escrito de denuncia adjuntó una oferta económica de Masvoz a un tercero ofreciendo una retribución por el tráfico generado hacia una línea 902.

Por consiguiente, la documentación aportada recoge cláusulas que reconocen una retribución por el tráfico generado hacia la numeración 902 entre Masvoz y Eagertech, y de Eagertech hacia terceras entidades.

- 7.- **TELECOMING** indica que mantiene relación desde el 2 de febrero de 2015 con Nuevas Inversiones Tecnológicas Asociadas. Concretamente, señala que ambos mantienen un contrato de reventa de soluciones tecnológicas. Es decir, el primero presta al segundo el servicio telefónico de red inteligente y factura el primero por el coste de la utilización de las

soluciones tecnológicas, mientras que el segundo le ofrece un pago por el tráfico 902, con el fin de compensar los costes originados por el servicio o soluciones tecnológicas.

Comprobada la web de Nuevas Inversiones Tecnológicas Asociadas <http://www.nuintesa.com/>, se constata que a través de la misma se ofrecen servicios de Plataforma de Red Inteligente, Plataforma IVR, SMS Premium, SMS Push, conexión de empresas para desarrollo de proyectos, entre otros. Entre los servicios de Plataforma de Red Inteligente, ofrecen líneas 80Y, 900, 901, 902 y 905. Sobre las líneas 902 la página web informa de que el coste es íntegramente asumido por el llamante, sin mencionar retribución alguna para el llamado.

Pese a lo señalado en la página web, del contrato suscrito por ambos se deduce la existencia de una compensación por el tráfico que se genere hacia la numeración 902.

- 8.- **TELL ME** manifiesta que el rango que tiene asignado lo tiene cedido a Cableuropa-Ono (actualmente, Vodafone ONO) y por otro lado señala que mantiene relación con Eagertech.

Respecto a esta última operadora, señala que tiene un contrato con Eagertech desde el 14 de febrero de 2011 como prestador de servicios de comunicaciones electrónicas soporte para la prestación de servicios telefónicos de valor añadido y entre la numeración citada está la 902. Tanto en la cláusula segunda como en la oferta económica anexa al contrato se prevé una retribución para Tell Me.

Sin embargo, en respuesta al segundo requerimiento Tell Me niega la comercialización con numeración 902 de Eagertech.

De la documentación aportada se acredita la existencia de una retribución por el tráfico generado hacia la numeración 902 de Tell Me (pagada por Eagertech).

- 9.- **VODAFONE ONO** manifiesta, en primer lugar, que en virtud de la Resolución de 14 de enero de 2010, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones *“reconoció como lícita la retribución para el abonado llamado y entiende que ese concepto no se ha modificado hasta la fecha”*.

Añade que mantiene relación con Eagertech, Global Telecom, Persé Comunicaciones, Aplicacions Servei Monsan y Suministro y Asistencia Tecnológica. Si bien, con Servei Monsan y Eagertech presta el servicio de acceso sobre numeración 902, desconociéndose los servicios prestados respecto del resto de entidades.

Por otro lado, facilitan las tarifas aplicables a las llamadas cursadas hacia la numeración 902, no aportando los contratos suscritos con las entidades ni en su caso con los usuarios o titulares de los 902. Por consiguiente, no pueden comprobarse los hechos denunciados por FACUA.

- 10.- XTRA TELECOM** indica que actualmente mantiene un acuerdo desde el 12 de enero de 2015 con la entidad Persé Comunicaciones respecto a dos números 902. Del análisis del contrato firmando por ambos no se deduce retribución de ningún tipo.

Según el contrato aportado, XTRA TELECOM ofrece a Persé Comunicaciones el servicio de red inteligente.

Comprobada la página web de la entidad Persé Comunicaciones se observa que el mismo presta servicios de numeración 902 y de consultoría. Asimismo, en la página web se ofrece una retribución por las llamadas entrantes sin concretar la numeración a la que se refiere.

En conclusión, en atención a la documentación facilitada por los operadores se deduce la inclusión de distintas cláusulas que contemplan la retribución entre operadores e incluso comercializadores por el tráfico generado hacia la numeración 902, aspecto que se valorará en el apartado siguiente.

Al margen de lo anterior y por otro lado, la Sala de Supervisión Regulatoria ha constatado respecto de algunas de las entidades denunciadas lo siguiente:

- www.urbannetwork.com: a través de esta página web se ofrecían servicios de numeración 902, 905 y 80X, SMS, MMS y servicios adicionales⁴⁰. En la web se ofrecía retribución a los clientes del 902, pero se desconoce la entidad titular de esta página web.
- SYSBA NK INTERNATIONAL, S.L., no consta página web ni información adicional.
- <http://global-telecom.blogspot.com.es/>: en este enlace se anuncian servicios de contratación de TPV virtual para tarot, SMS Premium, chat erótico y líneas 803, 805, 807, 902 y 905, todas ellas con retribución para el llamado. La página web no contiene información acerca de su titular.

De estas últimas páginas y empresas se dará traslado a la SESIAD, para que en virtud de las competencias que tiene atribuidas de conformidad con la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, lleve a cabo las actuaciones que mejor convenga.

⁴⁰ Centralita voz IP, aplicaciones web y desarrollos informáticos.

Asimismo, la Comisión ha comprobado respecto de las páginas web de las siguientes entidades **-ZEBRAMEDIA TECHNOLOGY SYSTEMS, S.L., PLACAVOZ, S.A., MIDWORLD NETWORKS y COMERSITES S. COOP. MAD-** que no publicitan ninguna retribución para el llamado de número 902.

Segundo.4.- Escrito de solicitud de intervención de Quality

Como se anticipaba en el Antecedente Décimo, en fecha 16 de junio de 2017, Quality ha presentado un escrito frente a esta Comisión, mediante el que pone de relieve –haciéndose eco de la sentencia antes citada del TJUE, de 2 de marzo de 2017⁴¹–, entre otras cuestiones, *“la insuficiente regulación existente en materia de 902”* pues considera que *“no da solución a los problemas que se plantean en la actualidad con respecto a este tipo de numeración”* y concretamente, alude a *“los precios elevados que no tienen justificación alguna, puesto que la llamada a un número 902 no supone ningún coste especial o extraordinario para el operador de acceso”*. Quality denuncia esta situación particularmente respecto a las llamadas originadas desde ciertas redes móviles.

En este sentido, Quality se remite a las propuestas hechas por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC a través de su informe al proyecto de Orden ministerial que dio lugar a la Orden IET 2733/2015, de 11 de diciembre.

En particular, Quality solicita que *“la CNMC dentro del ámbito de sus competencias promueva, previa consulta al sector, y en coordinación con la SESIAD la regulación general de la numeración con prefijo 902, y en particular, la limitación del precio de llamadas a los números 902 cuanto éstos se empleen en servicio de asistencia/atención al cliente o postventa, en cumplimiento de la sentencia del Tribunal Europeo”*.

Quality hace esta propuesta principalmente con el fin de evitar la fuga de abonados de la numeración 902 hacia otros recursos de numeración y el perjuicio para los operadores que han invertido en esta numeración.

Segundo.5.- Valoración

De la documentación facilitada, y más concretamente de los contratos suscritos por algunos de operadores como Colt, Eagertech, Masvoz, Telecoming, Tell Me, Digital Virgo, con otros operadores o distribuidores, se contemplan distintas cláusulas relativas a una “retribución” por el tráfico generado hacia la numeración 902.

Dicha retribución es de distinta naturaleza según los contratos analizados. Así, en unas ocasiones se conforma como (i) una remuneración directa por cuanto se abona por el tráfico recibido en los llamados o (ii) indirecta bajo la apariencia

⁴¹ Asunto C-568/15.

de descuentos que se aplican en función del tráfico generado en las cuotas mensuales del servicio. Por consiguiente, atendiendo a dicha documentación, se podría estar retribuyendo por el tráfico generado hacia la numeración 902.

La información aportada es, en cualquier caso dispar, en unos supuestos se desprende claramente la retribución o el pago de una comisión a los clientes (usuarios finales o llamados) de la numeración 902 y en otros casos a los distribuidores o comercializadores -sin conocer esta Comisión si detrás de estas empresas hay otros clientes llamados que son los que efectivamente utilicen la numeración-.

Como se señalaba en el Fundamento material Primero del presente Acuerdo, el PNNT establece que el rango 902 es un servicio de pago por el llamante “*sin retribución para el llamado*”.

Sobre la naturaleza de las citadas retribuciones entre los agentes participantes en el tráfico generado hacia numeración 902 ha tenido ocasión la CMT de pronunciarse mediante Resolución de 14 de enero de 2010, que puso fin al período de información previa iniciado como consecuencia de la denuncia del Instituto Nacional de Consumo de 10 de julio de 2008, relativa al supuesto uso indebido de numeración 902, precisamente por la retribución al llamado de esta numeración⁴².

La citada Resolución concluyó con el archivo de las actuaciones de investigación previa, y puso de relieve las siguientes consideraciones, que deben ser analizadas a fin de valorar si las mismas son extrapolables al presente expediente.

A través de aquel expediente se constató que la numeración 902 se ha mantenido en niveles altos cuando el resto de los precios de las llamadas a la numeración geográfica ha descendido. Esta valoración puede realizarse igualmente a día de hoy, con las matizaciones que posteriormente se efectuarán, tras analizar la evolución de los precios de las llamadas –como se ha visto en el Fundamento anterior-.

Efectivamente, según los datos aportados a la CNMC, los ingresos obtenidos por los operadores por las llamadas a esta numeración son elevados. Ese hecho es probablemente la causa que justifique que se esté remunerando directa o indirectamente a las empresas receptoras de las llamadas -de hecho de los contratos analizados se contempla la posibilidad de retribución por el tráfico generado- y/o, en su caso, al abonado llamado (en algunos casos en la cadena de relaciones y pagos hay empresas intermediarias distribuidoras de 902).

Asimismo, en la Resolución de 14 de enero de 2010 se señalaba que:

⁴² Expediente con número de referencia DT 2008/1586.

“La documentación recogida en el curso de la tramitación de la presente información previa, y de la que se han extraído los datos más relevantes en los antecedentes, pone de manifiesto que en el mercado se ofrece una retribución a los abonados llamados con numeración 902. La mencionada retribución se materializa mediante acuerdos firmados libremente entre las diferentes entidades que intervienen, pudiendo diferenciarse dos tipos diferentes de remuneración:

Remuneración directa. Las entidades abonarán directamente por tráfico recibido a los llamados. Es decir, en los acuerdos existirán cláusulas que determinarán las cantidades a pagar al abonado del número 902 por cada llamada recibida, o por cada minuto de tráfico.

Remuneración indirecta mediante descuentos o subvenciones. Se ofrece a los abonados de numeración 902 descuentos en las cuotas mensuales del servicio, u otras subvenciones tales como la instalación de equipamiento, por ejemplo “Call-centers”. A diferencia del primer tipo, en estos acuerdos no existirían pagos relacionados con el tráfico recibido en el número 902 del abonado.

(...)

Así, podríamos hablar de 3 tipos de números de tarifas especiales. En primer lugar, aquéllos en que el precio del servicio es siempre (los 900 y 800), o normalmente (los 901), inferior al precio “normal”; aquéllos en que el precio siempre es superior al normal (907, 803, 807..., es decir los de tarificación adicional); y aquéllos otros en que el precio del servicio puede ser superior o inferior al precio “normal”, que sería, tal y como describíamos en los hechos, el caso de los 902. Por tanto, lo que en ningún caso cabe en un 902 es que el precio sea siempre superior al que sería “normal”, pues entonces estaríamos ante otra categoría, la de los números de tarificación adicional. Y a esto es a lo que se refiere el Apéndice del plan cuando, para describir de modo sintético en la columna “utilización”, a los números 902, recoge la prohibición de que exista retribución al llamado.

Siempre que se respete lo anterior, es decir, siempre que un número 902 no suponga en todo caso un pago mayor del que correspondería al precio “normal” de la llamada, con la intención de que haya retribución al llamado, debe entenderse que se está respetando el Plan de Numeración, pues teniendo en cuenta los dos principios esenciales que sienta la ley en materia de numeración y que anteriormente describíamos, se estaría respetando el principio de transparencia y no habría razón alguna para impedir que la libre voluntad de los agentes intervinientes llegaran a los acuerdos que tuvieran por conveniente.

En definitiva, la tipificación de un servicio con vistas a la atribución de un recurso escaso, no puede basarse en el resultado de acuerdos privados que beneficien en mayor o menor medida a las partes, sin influencia para el usuario que, en cualquier caso, pagará lo mismo.

(...)

- 1) *El hecho de que muchas empresas hayan decidido utilizar numeración 902 asociada a acuerdos de retribución directa o indirecta con sus proveedores de servicios y por lo tanto que estén generando unos servicios de atención al cliente retribuidos, no es una práctica irregular en sí misma y es una decisión legítima de empresa. (...)*

Atendiendo a la Resolución anterior, se consideraba en ese momento que si la llamada al número 902 no suponía un pago mayor que el precio de una llamada normal no debería entenderse que la posible retribución al llamado fuera contraria al PNNT.

Al respecto, en primer lugar, la norma de atribución no delimita qué debe entenderse por precio normal de una llamada, pero con los datos facilitados y analizados, los precios hacia la numeración 902 son claramente más elevados que los de las llamadas efectuadas a numeración geográfica o móvil (como se ha señalado anteriormente, las llamadas a numeraciones 902 no están incluidas normalmente en las tarifas planas).

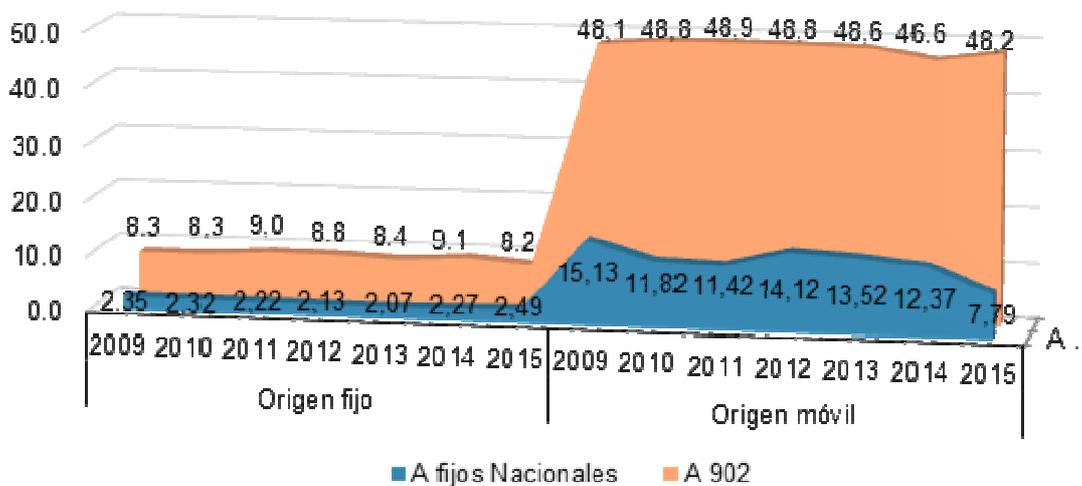
Por otro lado, actualmente se observa que prácticamente es imposible establecer una correspondencia clara entre unas tarifas minoristas, más elevadas por las llamadas a numeración 902, y la retribución al llamado. En unos supuestos la elevación de las tarifas minoristas de los usuarios llamantes tendrá el incentivo principal de incrementar los ingresos del operador de acceso; en otros supuestos, dicha elevación de precios irá dirigida a retribuir a la cadena de operadores y, en última instancia, al abonado llamado (no todos los operadores tienen los mismos contratos ni proporcionan servicios a abonados 902). Lo relevante, en cualquier caso, es que el sistema actual fomenta la elevación de los precios a estas llamadas y que la libertad tarifaria minorista existente también ha fomentado el aumento de la retribución en cadena.

Sin embargo, ha habido un cambio de contexto con respecto al analizado en 2010. Aparte de mantenerse la tendencia de diferencia en precios que ya se constató anteriormente, como se ha analizado en el Fundamento Segundo, apartado 2, ha habido una bajada de ingresos de las llamadas a numeraciones fijas, desde origen fijo y móvil, especialmente motivada por la generalización de las tarifas planas, que no se ha trasladado a las llamadas dirigidas a la numeración 902 (así como se observa que estas llamadas siguen sin incluirse en las tarifas planas).

Concretamente, se observa que la evolución de decrecimiento de los precios seguidos desde origen móvil a numeración fija no ha sido trasladada a los precios de las llamadas originadas desde las distintas redes a la numeración 902. Este hecho va en contra de la previsión normativa de que los precios a las

llamadas 902⁴³ deberían guardar relación con los de las llamadas de móvil a fijo, tal como ya se ha indicado, pues los números de red inteligente se traducen en números geográficos o móviles.

El siguiente cuadro refleja las anteriores conclusiones:



Además, cuando se presten a través de la numeración 902 servicios de atención al cliente, los precios deben orientarse a los de una llamada ordinaria, y se ha constatado que existe una gran desproporción general en los precios entre las llamadas a 902 y las llamadas dirigidas a un número fijo o móvil.

Por ello, a día de hoy, esta Sala de Supervisión Regulatoria considera que el hecho -indicado en la Resolución citada- de que la retribución al abonado llamado provenga de los pagos de interconexión (y no directamente de un incremento de las tarifas minoristas) no justifica que pueda retribuirse a los abonados llamados, cuando la norma así lo prohíbe expresamente. El legislador reguló de esta forma el rango 902 para diferenciarlo del rango atribuido a servicios de tarificación adicional y preservar así los derechos del usuario llamante (y evitar precisamente que el coste de las llamadas a 902 se eleve de esta manera).

En la práctica, el abonado llamante se encuentra desprotegido pues el coste de la llamada a un número 902 resulta muy elevado. A esto hay que añadir que la numeración 902 es utilizada en gran medida para la prestación de servicios de atención al cliente, que están especialmente protegidos tras la modificación de la normativa nacional de defensa de los consumidores y usuarios.

⁴³ En la gran mayoría de supuestos la llamada finaliza en un número geográfico.

Por consiguiente, en aras a preservar los derechos de los usuarios finales, en primer lugar, esta Sala vuelve a recordar que a su juicio el legislador debería establecer algún mecanismo que permita limitar de alguna manera las tarifas minoristas de las llamadas a números del rango 902, recordando las consideraciones que hizo al proyecto de Orden Ministerial que regula actualmente la numeración de tarificación adicional. Es efectivamente necesario, como apunta algún agente (por ejemplo, Quality, en su escrito citado anteriormente), desarrollar, en mayor medida, los usos de la numeración 902, controlando en cualquier caso los precios de las llamadas a estos números cuando se utilicen para servicios de atención al cliente, debido a la regulación más estricta que existe con carácter horizontal en materia de defensa de derechos de los consumidores y usuarios.

En segundo lugar y por otro lado, el cumplimiento de la prohibición de la retribución al abonado llamado, tal y como está regulada, es complicado de comprobar y, en su caso, de sancionar por los motivos indicados: (i) la dificultad de establecer una relación de causalidad entre las tarifas minoristas y las retribuciones finales y (ii) los distintos tipos de retribuciones que pueden existir.

En atención a la evolución del mercado en este sector y a las observaciones anteriores, esta Sala considera que, a día de hoy, no deben permitirse sistemas directos de retribución al llamado y cliente del 902. Esto es, sistemas de aplicación de descuentos en los precios pagados por los abonados que estén configurados realmente por volumen (dentro de una racionalidad económica) entran dentro de la práctica mercantil habitual, pero sistemas de retribución directa por la simple utilización de una línea 902, con independencia de su denominación y/o de la estructura del precio en los contratos, podrán ser calificados como un incumplimiento del PNNT, en función de cada caso analizado.

Tal y como se ha señalado en el Fundamento material Segundo.3, se ha constatado que ciertos operadores incluyen cláusulas en los contratos suscritos con sus clientes de la numeración 902 que contemplan retribuciones directas a los abonados llamados de la numeración 902, por línea o minuto o por la gestión eficaz de la línea, que constituyen un indicio significativo de incumplimiento del PNNT.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, la Sala de Supervisión Regulatoria de esta Comisión, en uso de las competencias que tiene atribuidas

ACUERDA

PRIMERO.- Declarar que existen indicios suficientes para considerar que las entidades COLT TECHNOLOGY SERVICES, S.A.U., EAGERTECH 21, S.L.U.,

MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L., TELECOMING, S.A. y DIGITAL VIRGO ESPAÑA, S.A., pueden no estar aplicando correctamente las condiciones de utilización del rango de numeración 902 establecidas en el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre y, en consecuencia, instar a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual a que le eleve las propuestas de incoación de los expedientes sancionadores correspondientes.

SEGUNDO.- Archivar la denuncia formulada por la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción –FACUA– relativa al supuesto uso indebido por retribución al llamado a través de la numeración perteneciente al rango 902 frente a las restantes entidades a las que se refiere la denuncia por no haber encontrado indicios de que se esté retribuyendo al abonado llamado del número 902 por el tráfico recibido a través de números pertenecientes al citado rango de.

TERCERO.- Dar traslado del presente acuerdo al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, a fin de que pueda considerar las propuestas descritas en el cuerpo del presente acuerdo a la luz del análisis efectuado.

CUARTO.- Instar a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual a que realice un estudio de la estructura de precios y de la cadena de cobros y pagos entre operadores y usuarios de las llamadas a través del rango de numeración 902, su problemática y posibles soluciones y eleve un informe a esta Sala.

Comuníquese este acuerdo a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, haciéndole saber que contra el mismo no cabe recurso en vía administrativa alguno.

ANEXO - Detalle de las contestaciones de los operadores asignatarios

ACTIVA Y CONECTA EUROPA	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
ADAMO TELECOM IBERIA	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
ADENET SYSTEMS	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
ADVANCED VOICE	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
ALAI	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
ANDAL	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
APLICACIONES DE SERVEI MONSAN	Facilita 14 contratos suscritos con clientes o usuarios del número 902: <ul style="list-style-type: none"> - De los contratos se deduce que la operadora gestionará la activación del número 902 para el cliente, de manera que las llamadas realizadas por los usuarios a esta numeración será desviada a los correspondientes números geográficos facilitados por el cliente. - No hacen referencia a retribución alguna al cliente, si bien de los contratos se deduce la existencia de anexos que no son aportados por la operadora.
ATIUN	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
AUDIOTEX	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
BERRIA SIT	No localizado
BT ESPAÑA COMPAÑIA DE SERVICIOS GLOBALES DE TELECOMUNICACIONES	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
CABLESUR COMUNICACIONES	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
COLT	Mantiene relación con <u>El Muelle y con Suministros y Asistencia Tecnológica</u> : <ol style="list-style-type: none"> 1) En relación con la entidad <u>El Muelle</u>, COLT aporta un contrato marco de servicios y dos órdenes de pedidos de numeración 902 por parte de El Muelle. <p>En el apartado 8.1 [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]. COLT no aporta ningún contrato de servicio. De las dos órdenes de pedidos no se deduce comisión alguna.</p>

	<p>2) En relación con la entidad <u>Suministros y Asistencia Tecnológica</u>, Colt manifiesta no disponer de documentación legal.</p> <p>Aporta sendas cartas remitidas a las citadas entidades advirtiendo de la denuncia de FACUA y exigiendo el buen uso de la numeración 902 asignada.</p> <p>No aporta los contratos firmados con usuarios finales de los 902 y afirma que no tiene relación con los usuarios finales, debiendo solicitar dicha información a los distribuidores.</p>
COMUNICACIONES 2012	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
CORPORACIÓN DE MEDIOS RADIOFÓNICOS DIGITALES	No localizado.
CONTACTA SERVEIS AVANÇATS	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
DIGITARAN	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
DRAGONET COMUNICACIONES	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
DUOCOM EUROPE	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
EAGERTECH	<p>Mantiene relación con <u>New Business Synergies (NBS)</u>. Se aporta el contrato marco suscrito en el año 2009 y la relación de números 902 comercializados por NBS.</p> <p>En el contrato suscrito con NBS se constata que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NBS ocupa una posición de <i>partner</i> integrador, lo que significa que por su cuenta y riesgo éste lleva a cabo la actividad económica con sus clientes finales. Eagertech mantiene una única relación mercantil con NBS y desconoce la identidad de los clientes finales. El contrato contiene una cláusula que prevé una retribución-descuento a NBS por el tráfico entrante a la numeración 902 contratada por el <i>partner</i>. - Aporta una oferta económica en la que consta una retribución por minuto de [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]. <p>Por último, Eagertech indica que NBS no ha querido facilitar los contratos suscritos con los usuarios finales y</p>

	aporta un modelo de orden de pedido “Líneas 902 Gratis” que firma NBS con los usuarios finales en el que consta [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL] .
EASYTEL TECHNOLOGY SPAIN	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
EMSERTEX 2002	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
EPCATEM	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
EUSKALTEL	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
FINAREA, S.A.	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
FLASHMEDIA	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
GRUPALIA INTERNET	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
GRUPO CAPRADA & DE PABLOS	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
GRUPO NEVERAL	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
IBERBANDA	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
IDECNET	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
INCOTEL INGENIERÍA Y CONSULTORÍA	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
INCOTEL SERVICIOS AVANZADOS	Mantiene una relación con <u>Globomail Spain</u> , que actúa como comercializadora de Incotel, según el contrato de 24 de octubre de 2006 aportado. Los servicios prestados por Incotel son: [INICIO CONFIDENCIALIDAD] [FIN CONFIDENCIALIDAD] Del contrato no se deduce que se contraten servicios basados en numeración 902.
INFONICA	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
INTERNET GLOBAL BUSINESS	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
JAZZTEL	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
JET MULTIMEDIA	Mantiene relación con <u>El Muelle</u> a través del acuerdo suscrito entre sendas entidades el 1 de enero de 2009 y se constata que los servicios prestados por Jet Multimedia son los siguientes:

	<p>[INICIO CONFIDENCIAL]</p> <p>[FIN CONFIDENCIAL]</p> <p>Según las condiciones económicas del contrato aportado se deduce la existencia de una comisión por la gestión comercial que realice El Muelle según el tráfico generado.</p> <p>Asimismo, aporta la Resolución que pone fin al período de información previa iniciado como consecuencia de la denuncia del Instituto Nacional de Consumo relativa al supuesto uso indebido de numeración 902 con retribución al llamado (DT 2008/1586).</p> <p>En contestación al segundo de los requerimientos efectuados por la CNMC, esta empresa señala <u>que no mantiene relación con ninguna de las empresas denunciadas</u> y que explota directamente la numeración 902.</p>
LEAST COST ROUTING TELECOM	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS	<p>Mantiene relación comercial con <u>Eagertech</u>, formando parte del mismo grupo empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aportan el contrato suscrito entre sendos operadores el 4 de enero de 2010, a través del cual Masvoz facilita a Eagertech el servicio de acceso especial a red de telecomunicaciones que incluye el servicio de recogida de las llamadas generadas por usuarios desde la red de terceros operadores de telefonía fija o, en su caso, telefonía móvil, con quien Masvoz mantenga suscritos los correspondientes acuerdos y cuyo destino sean los números de voz asignados o portados a Eagertech así como el servicio de facturación y de gestión de cobro. <p>En su anexo 1 condiciones económicas se indica “retribución Eagertech” por el tráfico cursado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aporta 14 contratos suscritos con clientes finales en los que se ofrece una remuneración por tráfico generado en su gran mayoría. [INICIO CONFIDENCIAL [FIN CONFIDENCIAL].
MOBILE SOLUTIONS CONSULTING GROUP	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
NEO OPERADOR DE TELECOMUNICACIONES	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
NEOTEL 2000	No mantiene relación con las entidades denunciadas

	por FACUA
NEXT TOUCH TELECOM	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
ORANGE	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
ORANGE CATALUNYA XARXES DE TELECOMUNICACIONES	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
PEOPLETEL	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
PREMIUM NUMBERS	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
PROCONO	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
PROSODIE IBERICA	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
QUALITY TELECOM	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
QUANTUM	Mantuvo relación en el pasado con <u>Aplicacions Servei Monsan</u> pero no hubo prestación de servicios de 902 y añade que procedió a la devolución de la numeración 902 (cancelación de su asignación), por falta de utilización.
R CABLE	Mantuvo relación con las entidades <u>SYSBANK INTERNATIONAL</u> hasta el año 2011 y en la actualidad <u>IS2 GLOBAL TELECOM SOLUTIONS</u> , si bien, no respecto a numeración 902.
SINERGYNE	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
SUMINISTRO Y ASISTENCIA TECNOLÓGICA	Señala que no ha pagado a ningún usuario titular del 902 comisión alguna, aportando para ello un contrato con un cliente final del cual no consta retribución alguna.
TELCOM BUSINESS	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA.
TELECABLE DE ASTURIAS	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA.
TELECOMING	Mantiene relación con <u>Nuevas Inversiones Tecnológicas Asociadas</u> desde el 2 de febrero de 2015. Telecoming prestará al cliente el servicio telefónico de Red Inteligente "Pago Llamante 902", mediante el cual el usuario asume el coste íntegro de la llamada que efectúa y por tanto es gratuita para el llamado, siempre conforme a la configuración del servicio que figura anexa al contrato aportado. También se recogen cláusulas que indican [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN

	CONFIDENCIAL].
TELL ME TELECOM	<p>Mantiene relación con <u>Eagertech</u> desde el 14 de febrero de 2011 como prestador de servicios de comunicaciones electrónicas soporte para la prestación de servicios telefónicos de valor añadido, y entre la numeración citada está la 902. Tanto en la cláusula segunda como en la oferta económica anexa al contrato se prevé una retribución para Tell Me.</p> <p>Sin embargo, en respuesta al segundo requerimiento de la CNMC indica que no comercializa numeración 902 de Eagertech.</p>
TENARIA	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
TESAU	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
TRIPLE W PROYECTOS DE COMUNICACIÓN	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
TRISONATA	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
VADOVICE INTERACTIVA,	No mantiene relación con las entidades denunciadas por FACUA
VERIZON SPAIN	No mantiene relación de los denunciados por FACUA
VODAFONE	Mantiene relación con <u>Aplicacions Servei Monsan</u> . Indica que ha suscrito con este operador dos contratos, uno de 19 líneas de comunicaciones móviles y uno de ADSL y otro para otros servicios (RedBox), no aportan nada relativo a 902.
VODAFONE ONO	<p>Mantiene relación con <u>Eagertech, Global Telecom, Persé Comunicaciones, Aplicacions Servei Monsan y Suministro y Asistencia Tecnológica</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A Servei Monsan y Eagertech les presta el servicio de acceso sobre numeración 902. No ha aportado las condiciones económicas de utilización de estas numeraciones. - No describe su relación con el resto de entidades.
VOXBONE	No ha contratado ningún número 902 con las compañías denunciadas.
VOZELIA TELECOM	Mantiene relación con <u>Cetai</u> , pero el contrato que aporta es ajeno al objeto del presente procedimiento. Manifiesta que no ha aportado ningún 902 a ninguna de las empresas listadas por FACUA.
VOZTELECOM	No mantiene relación de los denunciados por FACUA
WAVILON	No mantiene relación de los denunciados por FACUA
XFERA	No mantiene relación de los denunciados por FACUA
XTRA	Mantiene relación con <u>Persé Comunicaciones</u> . Aporta contrato de 12 de enero de 2015 de cesión de

	numeración 902. Del contrato no se deduce retribución alguna al llamado.
--	--
