

**RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A ZEBRAMEDIA TECHNOLOGY SYSTEMS, S.L., POR EL INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES EN MATERIA DE INSCRIPCIÓN REGISTRAL**

**SNC/DTSA/063/16**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidenta**

D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez

**Consejeros**

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

**Secretario de la Sala**

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Barcelona, a 26 de octubre de 2017

Vista la Propuesta de resolución del instructor, junto con las alegaciones presentadas y el resto de actuaciones practicadas en el expediente sancionador de referencia, la SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia acuerda lo siguiente:

**ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero.- Actuaciones previas**

Con fecha 30 de enero de 2015 tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) un escrito de la entidad Masvoz Telecomunicaciones Interactivas, S.L. (Masvoz), por el que interponía un conflicto contra varios operadores de comunicaciones electrónicas por las presuntas denegaciones reiteradas de procesos de portabilidad de un total de 24 numeraciones de tarifas especiales (803, 806, 807 y 902), así como de dos números geográficos que Masvoz habría remitido a las citadas entidades en su rol de operador receptor (folios 120 a 319).

A la vista de lo anterior, el día 23 de febrero de 2015 se acordó el inicio de un procedimiento para resolver el conflicto planteado, que se tramitó con la referencia RO 2015/222.

Las comprobaciones realizadas en el seno del conflicto acreditaron que todos los procesos de portabilidad denunciados habían finalizado y los números se encontraban ya portados a favor de Masvoz, o bien el abonado<sup>1</sup> había desistido de su solicitud, por lo que se apreció la desaparición sobrevenida del objeto del conflicto.

Sin embargo, durante la instrucción del conflicto se pusieron de manifiesto ciertos indicios de presuntos incumplimientos por parte de determinadas entidades, entre ellas Zebramedia Technology Systems, S.L. (Zebramedia TS)- en relación con la prestación a usuarios finales del servicio telefónico fijo en su modalidad de reventa a través de los recursos públicos de numeración de tarificación adicional asignados a Dialoga y Masvoz y sin haber notificado dicha actividad al Registro de Operadores de esta Comisión. A la vista de lo anterior, se abrió un periodo de actuaciones previas y se incorporó la documentación obrante en el expediente del conflicto.

### **Segundo.- Incoación del presente procedimiento sancionador**

A la vista de los indicios obtenidos durante el periodo de actuaciones previas, mediante Acuerdo de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, de 3 de noviembre de 2016, se incoó un procedimiento administrativo sancionador contra Zebramedia TS, como presunto responsable directo de infracción administrativa muy grave, tipificada en el artículo 53.t) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel de 2003), consistente en la explotación de redes o la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas sin cumplir los requisitos exigibles para realizar tales actividades establecidos en esta ley y su normativa de desarrollo, en relación al artículo 6.2, en materia de inscripción registral, tramitado con el número de expediente SNC/DTSA/063/16 (folios 1 a 13).

Mediante sendos escritos de fecha 3 de noviembre de 2016, se procedió a notificar el citado acuerdo a Zebramedia TS y al instructor del expediente sancionador (folios 14 a 15.1), dándole a éste último traslado de las actuaciones previas con núm. IFP/DTSA/019/15 para su incorporación y consideración en el presente procedimiento. El acuerdo fue notificado al instructor y a Zebramedia TS los días 7 y 10 de noviembre de 2016, respectivamente.

### **Tercero.- Inspección de 8 de noviembre de 2016**

Con fecha 7 de noviembre de 2016, la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC, tras la correspondiente petición del instructor, dictó una Orden de inspección designando el personal inspector a tal efecto e

---

<sup>1</sup> En el marco del presente procedimiento, por “abonado” se entenderá el titular del número de tarifas especiales o al prestador de servicios a través de estos números, dado que esta es la terminología utilizada en la especificación técnica de la portabilidad fija.

indicando la realización de una inspección “desde las dependencias de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de la página web desde la que la entidad [Zebramedia TS] presta sus servicios, realizando capturas de pantalla de la información relevante.

*Asimismo se dispondrá, si se estima necesario, de la posibilidad de realizar una llamada al número de atención comercial que se indica en la página web examinada para consultar detalles sobre el funcionamiento del servicio. Las llamadas se realizarán desde un terminal del servicio telefónico fijo y/o un terminal telefónico móvil.”* (folios 17 y 18).

El día 8 de noviembre de 2016, el Inspector llevó a cabo la inspección y procedió a levantar acta, en cumplimiento de la citada Orden (folios 19 a 86).

#### **Cuarto.- Acceso al expediente**

Con fechas 23 de noviembre y 12 de diciembre de 2016 tuvieron entrada sendos escritos de Zebramedia TS por los que solicitaba que se le facilitara acceso y copia de la documentación contenida en el presente expediente sancionador (folio 87).

Con fecha 13 de diciembre de 2016, el instructor comunicó a Zebramedia TS la puesta a disposición de la documentación solicitada a través de la sede electrónica de esta Comisión. El 21 de diciembre de 2016, Zebramedia TS accedió a dicha notificación (folios 610 a 613).

#### **Quinto.- Incorporación de información del periodo de información previa IFP/DTSA/019/15**

Con fecha 13 de diciembre de 2016, el instructor notificó a Zebramedia TS la incorporación al presente procedimiento sancionador de los documentos obrantes en las actuaciones previas con núm. IFP/DTSA/019/15 que habían sido tomados en cuenta para la incoación del presente procedimiento (folios 88 a 322).

#### **Sexto.- Declaración de confidencialidad de la información procedente de la información previa IFP/DTSA/019/15**

Con fecha 13 de diciembre de 2016, se procedió a declarar confidencial frente a terceros y expresamente no confidencial frente a Zebramedia TS los documentos citados en el antecedente anterior, acuerdo que se notificó en la misma fecha tanto a los remitentes de dichos documentos, Masvoz y Dialoga, como a Zebramedia TS (folios 323 a 586).

Zebramedia TS, Masvoz y Dialoga accedieron a dicha notificación los días 21 de diciembre de 2016, 2 de enero de 2017 y 15 de diciembre de 2016 respectivamente (folios 323 a 586).

#### **Séptimo.- Escrito de alegaciones de Zebramedia TS**

Con fecha 12 de diciembre de 2016 (folios 587 a 609) y 20 de enero de 2017 (folios 620 a 632) tuvieron entrada en esta Comisión escrito de Zebramedia TS mediante el que formula alegaciones y remite determinada documentación sobre los hechos analizados en el presente procedimiento sancionador.

#### **Octavo.- Requerimiento de información a Zebramedia TS**

Con fecha 17 de enero de 2017, el instructor del presente procedimiento requirió a Zebramedia TS que aclarase ciertos aspectos relativos, por una parte, a las solicitudes de portabilidad efectuadas durante el mes de marzo de 2014 de cinco números de tarificación adicional del bloque 803 477 CDU y uno del bloque 806 506 CDU, asignados a Dialoga, y por otra, respecto de los servicios ofrecidos a través de la página web «<http://www.zebramedia.es/>» (folios 614 a 619).

Zebramedia TS contestó al requerimiento mediante escritos de fechas 3 de febrero y 6 de marzo de 2017 (folios 633 a 865).

#### **Noveno.- Declaración de confidencialidad de la documentación aportada por Zebramedia TS**

Con fecha 22 de marzo de 2017, se procedió a declarar confidencial frente a terceros excepto frente a Opera y Dialoga, los documentos aportados por Zebramedia TS en sus escritos de fechas 20 de enero y 3 de febrero de 2017, acuerdo que se notificó en la misma fecha y al que Zebramedia TS accedió el 31 de marzo de 2017 (folios 866 a 872).

#### **Décimo.- Requerimientos de información adicionales a Zebramedia TS y a Opera**

Con fechas 24 de marzo (folios 873 a 884) y 27 de abril de 2017 (folios 907 a 918) se emitieron sendos requerimientos de información a Zebramedia TS y a Opera para que aclarasen determinados aspectos de las relaciones comerciales y contractuales entre las citadas entidades así como los vínculos entre las mismas y Zebra Media, S.L.<sup>2</sup> (Zebra Media).

---

<sup>2</sup> Entidad con personalidad jurídica distinta de Zebramedia TS.

Los dos requerimientos a Zebramedia TS fueron contestados por dicha entidad mediante escritos de fechas 18 de abril y 22 de mayo de 2017 respectivamente (folios 893 a 901 y 923 a 926).

Opera contestó a los mencionados requerimientos por escritos que tuvieron entrada en esta Comisión el 12 de abril y el 11 de mayo de 2017 (folios 889 a 892 y 919 a 922).

#### **Undécimo.- Solicitud de acceso al expediente por parte de Dialoga**

Con fecha 12 de abril de 2017 tuvo entrada escrito de Dialoga por el que solicitaba que se le facilitara acceso y copia de la documentación contenida en el presente expediente sancionador, al guardar relación con el expediente sancionador SNC/DTSA/058/16 incoado por esta Comisión contra Dialoga (folios 885 a 888).

Con fecha 26 de abril de 2017 se comunicó a Dialoga la desestimación de su solicitud, dado que la información obrante en este expediente que podía repercutir en interés de Dialoga fue incorporada previamente al referido expediente sancionador incoado contra Dialoga y ésta accedió a la misma en fecha 19 de abril de 2017, por lo que su petición de acceso ya había sido atendida en ese expediente (folios 902 a 906).

#### **Duodécimo.- Requerimientos de información a Zebramedia TS y a varios de sus clientes**

Con fecha 13 de junio de 2017 se solicitó a varios clientes de Zebramedia TS que prestan servicios de tarificación adicional (PSTA) a través de numeración de tarificación adicional, **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**, determinada información respecto a las relaciones comerciales que mantenían con Zebramedia TS (folios 927 a 950).

Por su parte, en la misma fecha se requirió a Zebramedia TS la remisión de determinada información de carácter económico relativa al desempeño de sus actividades (folios 951 a 958).

Zebramedia TS contestó al requerimiento en fecha 20 de julio de 2017 (folios 980 a 1.003), mientras que las respuestas de los mencionados clientes se recibieron los días 27 y 30 de junio y el 4 de julio de 2017 (folios 959 a 979).

#### **Decimotercero.- Incorporación de documentos aportados por Dialoga en el procedimiento sancionador SNC/DTSA/058/16**

Con fecha 11 de julio de 2017, el instructor comunicó a Zebramedia TS la incorporación de cierta documentación procedente del procedimiento

sancionador SNC/DTSA/058/16 incoado contra Dialoga por guardar relación con la información analizada en el presente procedimiento sancionador (folios 1.004 a 1.092).

El citado escrito fue debidamente notificado a Zebramedia TS con fecha 28 de julio de 2017 (folios 1.093 a 1.095).

#### **Decimocuarto.- Nuevas declaraciones de confidencialidad**

Con fecha 2 de agosto de 2017, fueron declaradas confidenciales determinadas informaciones y datos aportados por Zebramedia TS en sus escritos –y anexos- de respuesta a los requerimientos de información de fechas de entrada en esta Comisión de 6 de marzo, 18 de abril y 22 de mayo de 2017, así como del contrato aportado por **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** (folios 1096 a 1107).

#### **Decimoquinto.- Propuesta de resolución**

Con fecha 3 de agosto de 2017 se dictó la propuesta de resolución por parte del instructor del procedimiento (folios 1109 a 1144).

En ella se proponía lo siguiente:

**“PRIMERO.-** Declarar responsable directo a Zebramedia Technology Systems, S.L. de la comisión de una infracción administrativa muy grave, tipificada en el artículo 76.2 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, por haber iniciado la actividad consistente en la prestación de un servicio de comunicaciones electrónicas, sin presentar previamente ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia la notificación fehaciente a la que se refiere el artículo 6.2 de la citada ley.

**SEGUNDO.-** Que se imponga a Zebramedia Technology Systems, S.L. una sanción por importe de **seis mil euros (6.000 €)** por la anterior conducta.

**TERCERO.-** De conformidad con el artículo 6.2 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, se requiere a Zebramedia Technology Systems, S.L., para que, si continúa desarrollando su actividad en los términos analizados, en un plazo de 15 días desde el día siguiente a la notificación de la presente Resolución, presente la comunicación del inicio de sus actividades de comunicaciones electrónicas al Registro de Operadores, en los términos previstos en dicha Ley y en el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

**CUARTO.-** De conformidad con el artículo 80.2 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, se requiere a Zebramedia

*Technology Systems, S.L., para que, en un plazo de 15 días desde el día siguiente a la notificación de la presente esta resolución, presente su declaración de los ingresos brutos obtenidos de la explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas correspondientes a los ejercicios 2014, 2015 y 2016, durante los cuales se realizó la conducta infractora, en los términos previstos en el Anexo I de la misma Ley.*

La propuesta fue notificada a Zebramedia TS el día 3 de agosto de 2017 (folio 1147).

### **Decimosexto.- Alegaciones a la propuesta de resolución y documentos aportados por Zebramedia TS**

En fecha 28 de agosto de 2017 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de alegaciones de Zebramedia TS a la propuesta de resolución (folios 1148 a 1153).

En síntesis, el citado operador manifiesta su reconocimiento de la responsabilidad en los términos indicados en la propuesta de resolución; que se compromete al pago de la sanción que corresponda de acuerdo con la cuantía propuesta y las reducciones en su importe que solicita que sean determinadas; y que desiste o renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción resultante. Todo ello solicitando se ponga fin al presente procedimiento en los términos previsto por el artículo 85.2 de la LPACAP.

Asimismo, Zebramedia TS señala que procedería a comunicar el inicio de sus actividades en cumplimiento de lo previsto por el artículo 6.2 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel de 2014) y a presentar su declaración de los ingresos brutos obtenidos por la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas de los ejercicios 2014, 2015 y 2016 en los términos del Anexo I de la LGTel.

De conformidad con lo anterior y con lo que le fue requerido en la propuesta de resolución, Zebramedia TS presentó otro escrito en misma fecha declarando los ingresos brutos obtenidos por la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas de los ejercicios 2014, 2015 y 2016.

### **Decimoséptimo.- Finalización de la Instrucción y elevación del expediente a la Secretaría del Consejo**

Por medio de escrito de fecha 20 de septiembre de 2017 (folio 1154), el Instructor ha remitido a la Secretaría del Consejo de la CNMC la Propuesta de Resolución junto con el resto de documentos y alegaciones que conforman el

expediente administrativo, debidamente numerado, asegurando así el cumplimiento de lo previsto en el artículo 63.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP).

#### **Decimoctavo.- Pago voluntario de la multa y manifestaciones posteriores a la propuesta de resolución**

Con fecha 6 de octubre de 2017, tuvo entrada en la CNMC un escrito de Zebramedia TS (folios 1159 a 1163) por el que informa y acredita el pago voluntario, mediante transferencia bancaria a la cuenta de la CNMC, del importe de la sanción final aplicando las reducciones acumulables previstas en el artículo 85.3 de la LPACAP.

#### **Decimonoveno.- Informe de la Sala de Competencia**

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 21.2 a) de la Ley 3/2013, de 4 de junio y del artículo 14.2.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, la Sala de Competencia de la CNMC ha emitido informe sin observaciones.

### **HECHOS PROBADOS**

De la documentación obrante en el expediente han quedado probados, a los efectos de este procedimiento, los siguientes hechos.

#### **PRIMERO.- Zebramedia TS ha prestado servicios de comunicaciones electrónicas sin haber comunicado previamente dicha actividad al Registro de Operadores**

De las actuaciones de instrucción del presente procedimiento sancionador se considera probado que Zebramedia TS ha estado comercializando, como mínimo desde junio de 2014, numeración de tarificación adicional sin haber comunicado previamente dicha actividad al Registro de Operadores. Estos extremos se han acreditado a través de los siguientes elementos de prueba:

##### 1.1. De la documentación aportada por Masvoz y Zebramedia TS.

Masvoz, en su escrito de fecha 30 de enero de 2015, denunciaba una serie de denegaciones de varios procesos de portabilidad que tenían a Dialoga como operador donante y que incluían, entre otras numeraciones, cinco números de tarificación adicional (803 y 806) asignados por la Comisión del Mercado de las



Telecomunicaciones (CMT) a Dialoga pero que estarían siendo presuntamente comercializados por terceras entidades revendedoras<sup>3</sup> (folios 120 a 319).

Según se puso de manifiesto en la documentación obrante en la información previa nº IFP/DTSA/019/15 incorporada al presente procedimiento, a partir de algunas solicitudes de portabilidad de números de tarificación adicional de abonados dedicados a ofrecer servicios para adultos y/o de ocio y entretenimiento a través de numeración de tarificación adicional 803 y 806 (prestadores de servicios de tarificación adicional o PSTA, la existencia de una serie de entidades<sup>4</sup> que, a pesar de no haber notificado el inicio de sus actividades como prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas ni, por tanto, tener asignada numeración de tarificación adicional, habían emitido facturas remunerando a los PSTA por el tráfico (llamadas) recibido en varios números de tarificación adicional asignados a Dialoga.

Para acreditar lo anterior, Masvoz aportó la copia de dos facturas abonadas por Zebramedia TS al PSTA [**CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL**], vinculadas con las solicitudes de portabilidad del número de tarificación adicional 806506134 por parte del abonado (folios 213 y 214). Por otra parte, Zebramedia TS remitió, junto a sus escritos de fechas 3 de febrero y 6 de marzo de 2017, copia de siete facturas en las que abona determinadas cantidades a sus clientes, apareciendo en todas ellas, salvo en una, la mención expresa al “tráfico correspondiente al mes de (...)”, junto a los datos del mes y el año concretos a los que se imputa la facturación (folios 641 a 643, 853, 857, 861 y 865).

En las citadas facturas figuran menciones relativas al tráfico telefónico tales como “total tráfico audiotex enrutado”, “total tráfico audiotex gabinete”, “total tráfico gabinete audiotex”, “total tráfico gabinete nivel 1”, “total minutos voz contestados”, “total tráfico contestado enrutado”, “total tráfico contestado call center” y “total tráfico contestado enrutado cliente”. Además, en algunas de las facturas también se computan otras cantidades que Zebramedia TS abona a su cliente por los conceptos de “devolución retención mes” y “recobros”. Asimismo, en algunas de las facturas puede apreciarse que Zebramedia TS descuenta determinados importes de las cantidades a abonar, en concepto de “retención impagos, a devolver en”, “descuento por pronto pago” e “impagos”, mientras que, en un bloque separado, también existen deducciones en favor de Zebramedia TS que responden a otros conceptos dependiendo de la factura, como “gastos bancarios”, “costes call center”, “cuotas numeración geográficos” y “agentes ACD”.

En su escrito de fecha 20 de julio de 2017, Zebramedia TS aporta la relación de sus clientes con numeración y los pagos efectuados por los operadores de servicio en nombre del cliente (PSTA) por los minutos de tráfico telefónico y la

---

<sup>3</sup> Deselma Comunicaciones, S.L., Zebramedia TS y Zebra Media, principalmente.

<sup>4</sup> Deselma Comunicaciones, S.L., Zebramedia TS y Zebra Media, principalmente.

comisión cobrada por dicha entidad. Asimismo, señala los gastos de call center, entre marzo de 2014 y abril de 2017 (folio 1.003).

En consecuencia, del contenido de las mencionadas facturas y, en concreto, de las continuas referencias al tráfico (telefónico) enrutado y a conceptos como la retención de pagos, devoluciones de cantidades retenidas previamente o a los impagos soportados -todos ellos habituales en la facturación entre los operadores que prestan servicios de red de tarificación adicional (ORTA) y los PSTA-, se ha puesto de manifiesto que Zebramedia TS ha facturado en su propio nombre tráfico telefónico que debería haber sido abonado al PSTA por un operador prestador del servicio telefónico disponible al público a través de numeración de tarifas especiales. Zebramedia TS se situó en este sentido entre el ORTA y el PSTA en la cadena de pagos (colocándose en la posición del ORTA y sustituyéndolo) por el tráfico recibido en la numeración utilizada por los PSTA.

## 1.2. De la documentación aportada por Dialoga y alegaciones de Zebramedia TS

En sede del procedimiento sancionador SNC/DTSA/058/16, Dialoga aportó documentación incorporada al presente expediente (folios 1.004 a 1.092) por la que indica que atribuía numeración -tanto la asignada directamente por esta Comisión como la procedente de portabilidades de números inicialmente asignados a terceros operadores- a Zebramedia TS para que éste prestase servicios como PSTA, si bien Dialoga matiza (en sus escritos de fechas 11 y 12 de mayo de 2017), que no existe un contrato escrito con Zebramedia TS, declara que *“hay un acuerdo estable consolidado con la misma, el cual es de tracto sucesivo y está basado en la confianza (...)”* (folio 1.047).

Asimismo, en el escrito de Zebramedia TS de fecha 3 de febrero de 2017, se señala que existe *“una relación de numeración contratada directamente con Dialoga en la que Zebramedia TS es prestadora del servicio directo y en su propio interés.”* (folio 638).

Pues bien, en la documentación aportada por Dialoga en sus escritos de fechas 16 de diciembre de 2016 y 24 de enero de 2017, aparecen varios listados con la numeración, incluyendo 195 números de tarifas especiales (174 de los cuales de tarificación adicional) entre los años 2009 y 2015, sobre los cuales se indica que procedían de portabilidades y sobre los que prestaba servicios en calidad de ORTA a Zebramedia TS (folios 1.010 a 1.016 y 1.032 a 1.039).

Adicionalmente, en el escrito de Dialoga de 12 de mayo de 2017 y en los anexos 2 y 4 que lo acompañan, Dialoga relaciona toda la numeración sobre la que, como ORTA, prestaba sus servicios de red y facturaba las reversiones y retribuciones por el tráfico cursado y recibido, a Zebramedia TS, en calidad de cliente PSTA de Dialoga (folios 1.049 a 1.092).

Por otra parte, centrándonos en la numeración de tarificación adicional objeto de facturación entre Zebramedia TS y sus clientes, en el fichero Excel aportado por Zebramedia TS junto a su escrito de fecha 20 de julio de 2017 (folio 1.003), se relacionan los pagos de los operadores que Zebramedia TS trasladó a sus clientes (PSTA) por el tráfico recibido en los números de tarificación adicional cedidos a dichos clientes.

Por tanto, teniendo en cuenta el volumen de numeración de tarificación adicional que Zebramedia TS tiene a su disposición y de los que recibía pagos procedentes del ORTA (Dialoga), se observa que entre 71 y 118 números eran comercializados por otros PSTA distintos de Zebramedia TS –y esta empresa les retribuía- (en función de la documentación aportada por la propia imputada).

### 1.3. Inspección de 8 de noviembre de 2016

De conformidad con lo indicado en el acta de inspección de fecha 8 de noviembre de 2016, en la página web de Zebramedia TS<sup>5</sup> se publicitan, entre otros, determinados servicios de comunicaciones electrónicas a través de numeración de tarifas especiales, bajo las denominaciones “tarificación adicional”, “teléfonos fijos virtuales”, “líneas 803 / 806 / 807”, “líneas virtuales fijas”, “envío masivo de SMS” y “líneas 902 / 905” de “Call Center integral para servicios de telemarketing y tarificación adicional” (folios 19 a 26).

Asimismo, consta en el acta de inspección la llamada a uno de los números de contacto de Zebramedia TS publicados en su página web, con el siguiente resultado:

*“Cuando la llamada es atendida, el inspector indica que ha visto la página web de ZebraMedia y pregunta si proporcionan líneas ochocientos. A lo que su interlocutor responde: «Sí... distribuimos líneas de tarificación adicional» e indica: «...te voy a pasar con un compañero que es el que lo lleva».*

*Al nuevo interlocutor se le pregunta si los números ochocientos que de la página web son de tarificación adicional, a lo que se responde que: «Sí, los números ochocientos son de tarificación adicional».*

*El inspector solicita al interlocutor información del funcionamiento de los números ochocientos, quien responde de la siguiente forma: «Los números ochocientos son números virtuales que desvían las llamadas a donde nos dice el cliente, pueden desviarse a un número de teléfono fijo o a un número de teléfono móvil, o a nuestro gabinete dependiendo de qué número de ochocientos...».*

*El inspector plantea al su interlocutor si podría portar o traer un número ochocientos para que la empresa lo configurara en su plataforma, a lo que se responde que: «Sí, la portabilidad es como el tema de los móviles, el cliente*

---

<sup>5</sup> <http://www.zebramedia.es/>

*que tiene contratada una línea por Ley, ese número es del cliente y puede hacer con él lo que quiera».*

*A continuación, el inspector pregunta al interlocutor si puede contratarle una línea, a lo que se le responde: «Sí, ¿qué tipo de línea?», al indicarle que una línea 803 entonces, el interlocutor pregunta por la forma de atenderla y por el nivel de tarificación.*

*Posteriormente, el interlocutor explica que la retribución al cliente va en función de los distintos niveles de la numeración 803 y que la cantidad económica retribuida al cliente por las llamadas recibidas depende de si éste atiende directamente la llamada, o bien, si la llamada es atendida por el gabinete que la empresa proporciona.” (folios 25 y 26).*

En consecuencia, del contenido de la inspección se constata que Zebramedia TS ofrece, tanto a través de su página web como en la información que facilita telefónicamente, la posibilidad de contratar servicios de comunicaciones electrónicas y numeración de tarifas especiales sin mencionar, ni en su publicidad ni en la información que utiliza para captar al cliente, que los servicios y la numeración ofrecida se deban contratar con terceros operadores.

#### 1.4. Consulta al Registro de Operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas

La consulta realizada en el Registro de Operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas revela que la entidad Deselma nunca ha conestado inscrita en el citado Registro para la realización de actividades de comunicaciones electrónicas.

### **SEGUNDO.- Resumen de los Hechos Probados**

En conclusión, a la vista de lo expuesto a través de los tres Hechos Probados, ha resultado acreditado lo siguiente:

1. De las actuaciones e informaciones recabadas durante la instrucción del presente procedimiento sancionador ponen de manifiesto que Zebramedia TS ofrece la posibilidad de contratar servicios de comunicaciones electrónicas, incluyendo también numeración de tarifas especiales (especialmente de tarificación adicional bajo los códigos 803, 806 y 807, pero también otros números de tarifas especiales bajo los códigos 902 y 905).
2. Zebramedia TS ha contratado con un ORTA el servicio soporte de red de tarificación adicional y recibe mensualmente los ingresos generados por el tráfico telefónico recibido en más de 700 números de tarifas especiales (más del 96 % de los cuales son de tarificación adicional), trasladando los ingresos por el tráfico recibido entre 71 y 118 de dichos

números a otros PSTA a los que cobra una comisión, y recibiendo el resto supuestamente por su propio uso como PSTA.

3. Zebramedia TS no consta inscrita en el Registro de Operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **PRIMERO.- Habilitación competencial de la CNMC para resolver el presente procedimiento sancionador**

Las competencias de la CNMC para instruir y resolver el presente procedimiento resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. Tal y como señala el artículo 6.5 y 29.1 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (Ley CNMC), corresponde a la CNMC *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003<sup>6</sup>, de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo”*, entre las que se encuentra *“el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por esta ley [LGTel]”* y de acuerdo con lo previsto, entre otros, en el Título VIII de LGTel de 2003.

En el presente caso, se ha investigado la posible infracción por incumplir la normativa relativa a la inscripción en el Registro de Operadores.

Dicha infracción está tipificada en la letra t) del artículo 53 de la LGTel de 2003. Y los artículos 48.4 j) y 58 del mismo texto legal atribuyen la competencia sancionadora por la comisión de dichas infracciones a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel de 2014) mantiene la misma infracción en su artículo 76.2. El nuevo texto legal, en su artículo 84, atribuye la competencia sancionadora sobre dicha infracción al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información<sup>7</sup>. No obstante, la LGTel de 2014 establece en su disposición transitoria décima que hasta que el Ministerio de Industria, Energía y Turismo (MINETAD)<sup>8</sup>, asuma la competencia efectiva de las funciones que la LGTel de 2014 le atribuye, estas facultades se seguirán ejerciendo transitoriamente por la CNMC.

En aplicación de los preceptos citados y de conformidad con el artículo 84 de la LGTel, la CNMC tiene competencia para conocer y resolver sobre el

---

<sup>6</sup> Actualmente, Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, que ha derogado a la anterior Ley 32/2003.

<sup>7</sup> Actualmente, Secretario de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital (SESIAD).

<sup>8</sup> Actualmente, Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital (MINETAD).

incumplimiento de los requisitos exigibles para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.

Atendiendo a lo previsto en el artículo 25.2 de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), en los artículos 20.2, 21 y 29.2 de la Ley CNMC y 14 (apartados 1.b y 2.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, el órgano competente para incoar y resolver el presente procedimiento sancionador es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, previo informe de la Sala de Competencia.

## **SEGUNDO.- Legislación aplicable**

Las normas aplicables al procedimiento son los artículos 2 y 12 de la Ley CNMC y la LGTel de 2014. En aplicación del artículo 2 de la Ley CNMC, resulta de aplicación la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

## **TERCERO.- Tipificación de los hechos probados**

El presente procedimiento sancionador se inició ante la presunta comisión de la infracción administrativa muy grave, tipificada en el artículo 53.t) de la LGTel de 2003, por la explotación de redes o prestación de servicios de comunicaciones electrónicas sin cumplir los requisitos exigibles para realizar tales actividades, en concreto, por la falta de notificación fehaciente a la que se refiere el artículo 6.2 del mismo texto legal. Como se ha señalado, el artículo 76.2 de la LGTel actual tipifica como infracción administrativa muy grave la misma conducta.

El servicio de comunicaciones electrónicas prestado por Zebramedia TS, conforme se ha puesto de manifiesto en el Hecho Probado Primero, consistente en la prestación del servicio telefónico mediante numeración de tarificación de adicional desde el mes de junio de 2014.

En virtud del principio de tipicidad establecido en el artículo 27 de la LRJSP, es necesario acreditar que de los hechos probados se desprende un incumplimiento de los requisitos exigibles para la explotación de redes o la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.

### 4.1.- Sobre el régimen jurídico aplicable a la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas

El artículo 5 de la LGTel de 2014 establece que la explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas se realizará en

régimen de libre competencia sin más limitaciones que las establecidas en esta Ley y su normativa de desarrollo.

En este sentido, el artículo 6 de la LGTel de 2014, que regula los requisitos exigibles para la explotación de redes y la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas en régimen de libre competencia, señala en su apartado 2 que:

*“Los interesados en la explotación de una determinada red o en la prestación de un determinado servicio de comunicaciones electrónicas deberán, con anterioridad al inicio de la actividad, comunicarlo previamente al Registro de operadores en los términos que se determinen mediante real decreto, sometiéndose a las condiciones previstas para el ejercicio de la actividad que pretendan realizar.”*

La supresión del régimen de autorizaciones y su sustitución por un régimen de mera comunicación previa y control *a posteriori* tiene como contrapartida un deber especial de diligencia de los operadores para cumplir las obligaciones y condiciones para la prestación de sus servicios.

Así, el Registro de Operadores se configura como una herramienta esencial para la gestión, ejecución y control del régimen de autorización general, en la medida en que supone el conocimiento de los operadores sujetos a intervención administrativa y de sus actividades.

La adecuación del Registro de Operadores a la realidad para el efectivo cumplimiento de las funciones de esta Comisión, entre ellas la aplicación del marco regulador de las comunicaciones electrónicas, tiene su reflejo en el régimen sancionador de la LGTel de 2014. Así, la adecuación del Registro de operadores a la realidad es un bien jurídico que se protege de forma específica mediante la tipificación como infracción muy grave, en el artículo 76.2 de la citada Ley del *“incumplimiento de los requisitos exigibles para la explotación de las redes y prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas establecidos en los artículos 6.1 y 6.2”* (artículo relativo a los requisitos exigibles para la explotación de redes y la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, como ya se ha indicado).

En definitiva, como se ha expuesto, la falta de comunicación previa al Registro de operadores de la CNMC del inicio de la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, en la medida en que constituye un requisito exigible para su prestación, constituye un ilícito previsto en el artículo 76.2 de la LGTel.

#### 4.2.- Sobre la reventa de servicios de comunicaciones electrónicas

En la instrucción del presente expediente, ha quedado acreditado que ZebraMedia TS revende el servicio telefónico disponible al público mediante numeración de tarificación adicional, en la medida en que factura en su propio

nombre tráfico telefónico que debería haber sido abonado al PSTA por un operador que prestase el servicio telefónico disponible al público y sustituye al ORTA, al facturar a los PSTA.

Un revendedor es aquel prestador de servicios que, actuando como cliente mayorista respecto de un operador y como suministrador minorista respecto a un tercero, oferta el servicio en el mercado en su propio nombre, con condiciones, precio y características propias, contrata directamente con el cliente final ocupándose tanto de la facturación como de la atención comercial y responde frente a éste de la prestación del servicio (calidad, posibles incidencias, etc.).

El revendedor de servicios de comunicaciones electrónicas constituye el eslabón final en la prestación del servicio a los consumidores y, por tal motivo, está justificado que deba quedar sujeto al marco regulador de las telecomunicaciones y, en particular, a la exigencia del requisito de la comunicación previa a la que se refiere el artículo 6.2 de la misma Ley, a diferencia del mero distribuidor y del agente.

Tal y como se ha constatado en el Hecho Probado Único de la presente propuesta de Resolución, se ha determinado que, desde el mes de junio de 2014, Zebramedia TS ha revendido servicios de comunicaciones electrónicas consistentes en la prestación del servicio telefónico disponible al público a través de numeración de tarificación de adicional sin haber notificado a esta Comisión el inicio de dicha actividad.

Lo anterior supone que Zebramedia TS ha incurrido en una infracción muy grave tipificada en el artículo 76.2 de la LGTel, consistente en *“el incumplimiento de los requisitos exigibles para la explotación de las redes y prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas establecidos en los artículos 6.1 y 6.2”*.

Zebramedia TS ha reconocido haber cometido la anterior conducta infractora en su escrito de alegaciones de 28 de agosto de 2017 y, además, ha realizado el pago de la sanción correspondiente aplicando las reducciones que prevé el artículo 85.3 de la LPACAP y desistido de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción resultante.

En todo caso, considerando que el servicio de comunicaciones electrónicas que ha prestado Zebramedia TS ha sido utilizando numeración de tarificación adicional asignada a otro operador, se debe recordar que no puede subasignarse en ningún caso, en virtud de lo establecido en el artículo 49 del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración. Por ello, incluso si Zebramedia TS hubiese notificado previamente el inicio de sus actividades a esta Comisión, no podría prestar su



actividad de comercialización gestionando numeración de tarificación adicional cedida directamente por los ORTA (como Dialoga), esto es, a partir de las asignaciones de bloques de numeración de estos ORTA. Así, para proporcionar numeración a sus clientes PSTA, Zebramedia TS debería de solicitar a esta Comisión la asignación de un bloque de numeración de tarificación adicional, de conformidad con el artículo 48 del Reglamento citado.

#### **CUARTO.- Terminación del procedimiento y reducción de la sanción**

Al final del apartado 2 del Fundamento de Derecho Cuarto de la propuesta de resolución (folio 1143) se aludía al hecho de que Zebramedia TS, como responsable de la infracción, podía reconocer voluntariamente su responsabilidad, en los términos establecidos en el artículo 85 y así se ha producido en el escrito de alegaciones presentado el pasado 28 de agosto de 2017 en el Registro de esta Comisión.

De conformidad con el artículo 85, apartado primero, de la LPACAP, que regula la terminación de los procedimientos sancionadores, el reconocimiento de la responsabilidad permite resolver el presente procedimiento con la imposición de la sanción que proceda, en este caso, de cuatro mil ochocientos euros (4.800,00 €) considerando la reducción del 20% sobre el importe de multa propuesto (seis mil euros -6.000,00 €-).

Asimismo, de acuerdo con el segundo apartado, dado que la sanción tiene en este caso únicamente carácter pecuniario, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución, implicará la terminación del presente procedimiento.

Por último, el artículo 85.3 permite en ambos casos, y cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, que el órgano competente para resolver el procedimiento aplique reducciones de, al menos, el 20 % sobre el importe de la sanción propuesta, siendo éstos acumulables entre sí resultando un importe reducido final de tres mil seiscientos euros (3.600,00 €), conforme se indica al final del Fundamento de Derecho Cuarto de la citada Propuesta de Resolución.

Al haberse realizado el ingreso del importe de la sanción propuesta, según se indicaba en la propuesta de resolución, con la reducción adicional del 20% por pago voluntario, debe entenderse que ello supone conformidad con la propuesta de resolución y determina la terminación del procedimiento, de acuerdo con el apartado 2 del artículo 85 de la Ley 39/2015, quedando condicionada su efectividad al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción, según lo dispuesto en el apartado 3 del mismo artículo 85 de la Ley 39/2015.

Vistos los anteriores antecedentes, hechos probados y fundamentos de derecho, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, como órgano competente para resolver el presente procedimiento sancionador,

## **RESUELVE**

**PRIMERO.-** Declarar responsable directo a Zebramedia Technology Systems, S.L., de la comisión de una infracción administrativa muy grave, tipificada en el artículo 76.2 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, por haber iniciado la actividad consistente en la prestación de un servicio de comunicaciones electrónicas, sin presentar previamente ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia la notificación fehaciente a la que se refiere el artículo 6.2 de la citada ley, correspondiéndole una multa de **seis mil euros (6.000,00 €)**.

**SEGUNDO.-** Aprobar las reducciones sobre la referida sanción de un 40%, por aplicación de los porcentajes establecidos en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, como consecuencia de la prestación de su conformidad a la propuesta de resolución y por haber realizado el pago voluntario con anterioridad a dictarse la resolución, minorándose la sanción a la cuantía de **tres mil seiscientos euros (3.600,00 €)**.

**TERCERO.-** Declarar que la efectividad de las reducciones de la sanción queda condicionada en todo caso al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

**CUARTO.-** Declarar la terminación del procedimiento de conformidad con lo previsto en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese al interesado haciéndole saber que pone fin a la vía administrativa y podrá interponer directamente recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses a partir del día siguiente al de su notificación.