

**ACUERDO POR EL QUE SE PONE FIN AL PERIODO DE INFORMACIÓN
PREVIA INICIADO COMO CONSECUENCIA DE LA DENUNCIA DE
DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. CONTRA OCHO ENTIDADES,
POR EL SUPUESTO USO INDEBIDO DE NUMERACIÓN GEOGRÁFICA
PARA PRESTAR SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL**

**IFP/DTSA/004/17/SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL Y
NUMERACIÓN GEOGRÁFICA**

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

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

Secretario de la Sala

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 23 de mayo de 2018

Vistas las actuaciones practicadas durante el período de información previa tramitado con el número de referencia IFP/DTSA/004/17, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Escrito de denuncia de Dialoga Servicios Interactivos, S.A.

Con fecha 13 de enero de 2017, se recibió en el registro electrónico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) un escrito de Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga) por el que denunciaba a ocho (8) entidades por presuntamente permitir y facilitar que determinados clientes suyos, empresas prestadoras de servicios de tarificación adicional (PSTA) de ocio y entretenimiento -incluyendo el suministro de contenidos esotéricos, astrológicos, de adivinación, cartomancia o predicción del futuro-, prestaran estos servicios en condiciones ajenas a las establecidas en la normativa que resulta de aplicación y a través de numeración distinta de la habilitada para este tipo de servicios (80Y).

Las entidades denunciadas¹ son las siguientes:

- MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L. (Masvoz)²
- EAGERTECH 21, S.L. (Eagertech)³
- PREMIUM NUMBERS, S.L. (Premium Numbers)
- PREMIUM NUMBERS MÓVIL, S.L. (Premium Numbers Móvil)
- QUALITY TELECOM, S.L. (Quality)
- QUALITY TELECOM INTERACTIVE SERVICES, S.L.U. (QTIS)
- SINERGYNE GLOBAL COMMUNICATIONS, S.L. (Sinergyne)
- NAG COMUNICACIONES 2014, S.L. (Nag)

SEGUNDO.- Escrito de Dialoga de ampliación de hechos denunciados

Con fecha 30 de enero de 2017 Dialoga remitió a esta Comisión un escrito en el que presentaba una ampliación de hechos de su denuncia.

TERCERO.- Requerimientos de información

Mediante escritos de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de la CNMC, de fecha 8 de febrero de 2017, se requirió a Dialoga y a las ocho entidades denunciadas que, en el marco del presente período de diligencias previas, aportaran determinada información indispensable para la determinación de los hechos denunciados. Dichos escritos fueron notificados los días 14 y 15 de febrero de 2017, respectivamente.

CUARTO.- Declaración de confidencialidad del escrito de Dialoga

El 14 de febrero de 2017, mediante oficio de la DTSA se notificó a Dialoga la declaración de confidencialidad de su escrito de 30 de enero de 2017.

QUINTO.- Solicitudes de ampliación de plazo para contestar a los requerimientos de información

Con fechas 20 y 22 de febrero de 2017, Premium Numbers y Premium Numbers Móvil solicitaron ampliación del plazo para contestar a los requerimientos de información remitidos por esta Comisión. El 23 de febrero de 2017 se les notificó la ampliación del plazo inicialmente concedido.

¹ Todas las empresas están inscritas en el Registro de Operadores que gestiona esta Comisión, para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público o su reventa.

² Masvoz (N.I.F. B65011892) fue absorbida por Eagertech y con fecha 6 de febrero de 2018 la CNMC declaró la extinción de su condición de operador y la cancelación de la inscripción efectuada en el Registro de Operadores por extinción de su personalidad jurídica (expediente RO/DTSA/1193/17/CANCELACIÓN MASVOZ).

³ Eagertech (N.I.F. B62959077) cambió de denominación social por la de MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L. conforme la comunicación de modificación de datos inscritos en el Registro de Operadores remitida a la CNMC el 14 de diciembre de 2017.

SEXTO.- Escritos de contestación a los requerimientos de información formulados por la CNMC

Entre el 24 de febrero y el 10 de marzo de 2017 tuvieron entrada en el registro de la CNMC ocho escritos de contestación al requerimiento de información y alegaciones de los siguientes operadores: Masvoz e Eagertech⁴, Premium Numbers, Premium Numbers Móvil, Quality, QTIS, Nag y Dialoga.

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

Con fechas 19 de mayo y 12 de julio de 2017, se incorporaron al expediente diversos datos recabados por el personal de la DTSA, procedentes de las páginas web de los operadores denunciados y de registros oficiales, relativos a las numeraciones asignadas, los servicios TPV y los servicios de tarot y para adultos prestados a través de numeración geográfica y de líneas 80Y.

OCTAVO.- Escrito de alegaciones adicionales de Dialoga

El 20 de octubre de 2017, tuvo entrada en registro de la CNMC un escrito de Dialoga en el que aporta información adicional respecto de su denuncia y en el que pone de manifiesto otras prácticas presuntamente irregulares y fraudulentas con aparente vulneración de la normativa sobre protección de datos personales, para su investigación por parte de esta Comisión.

NOVENO.- Declaraciones de confidencialidad relativas a los escritos de Eagertech, Masvoz, Quality y Premium Numbers

Mediante sendos escritos de la DTSA, de fecha 30 de noviembre de 2017, se acordaron las declaraciones de confidencialidad de ciertos datos aportados por Eagertech, Masvoz, Quality y Premium Numbers en sus escritos de fechas 24 y 28 de febrero y 10 de marzo de 2017.

DÉCIMO.- Nuevo requerimiento de información a Nag

Con fecha 27 de diciembre de 2017 se formuló un nuevo requerimiento de información al operador Nag (acuse de recibo de fecha 10 de enero de 2018) con el objeto de comprobar los datos recabados en el presente expediente. Nag no ha contestado al segundo requerimiento formulado por esta Comisión.

⁴ Escritos remitidos antes de la fusión por absorción de Masvoz por Eagertech y del cambio de denominación social de Eagertech por Masvoz comunicados a la CNMC a finales del año 2017.

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

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

PRIMERO.- Objeto del presente periodo de información previa

El objeto de las presentes actuaciones ha sido determinar, al amparo de lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), si los hechos puestos de manifiesto por la denunciante podrían constituir indicio de un presunto incumplimiento de las condiciones de atribución y asignación de la numeración o la posible vulneración de los derechos de los consumidores y usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas.

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”*.

Mientras que el artículo 6 del citado texto legal establece que *“La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia supervisará y controlará el correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas”*. En particular, el artículo 6.5 indica que esta Comisión ejercerá las siguientes funciones: *“(…) 5. Realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo”*⁵.

Entre las funciones que la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, otorgaba a esta Comisión se encontraba, en su artículo 48.4.b), que *“la Comisión velará por la correcta utilización de los recursos públicos de numeración asignados”*.

En coherencia con esta atribución, el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (Reglamento de numeración), en su artículo 28.1, establece que *“Corresponde a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones la gestión y el control de los planes nacionales de numeración y de códigos de puntos de señalización”*.

⁵ La remisión a la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, ha de entenderse efectuada a la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, que derogó, entre otras normas, la anterior ley.

Según lo dispuesto en los artículos 19 y 69 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel), la competencia para otorgar los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación, así como el establecimiento de las condiciones asociadas a la utilización, en particular, la designación del servicio para el que se utilizarán estos recursos, incluyendo cualquier requisito relacionado con el suministro de dicho servicio, corresponde al Ministerio de Industria, Energía y Turismo –actualmente, Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital (MINETAD)-. 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, éstas se seguirán ejerciendo por la CNMC.

Por su parte, el artículo 84 de la LGTel atribuye a esta Comisión “*el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por esta ley [LGTel]*”, correspondiendo la competencia sancionadora en materia de numeración – artículo 77.19 de la LGTel- al MINETAD –artículo 84.1 de la LGTel-, pero siendo ejercida también transitoriamente por la CNMC en la actualidad.

Finalmente, atendiendo a lo previsto en los artículos 20.1, 21.2 y 29 de la LCNMC, en el artículo 63 de la LPAC y en los artículos 14.1.b) y 21 del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para el conocimiento de la denuncia presentada en el presente periodo de información previa, y para la adopción, en su caso, del correspondiente acuerdo de incoación de un procedimiento sancionador, es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

PRIMERO.- Sobre la denuncia planteada por Dialoga

Según señala Dialoga, las ocho entidades denunciadas estarían facilitando que sus clientes PSTA percibieran, mediante pago a través de una tarjeta de crédito del usuario final, el importe debido por la prestación de servicios de tarificación adicional (STA) -en las llamadas efectuadas a numeración geográfica-, en lugar de percibir dicho importe a través del procedimiento de cobro regulado para este tipo de llamadas.

Así, el mecanismo de cobro alternativo se articularía mediante (i) la provisión al PSTA, por una parte, de un Terminal Punto de Venta (TPV) que permitiría cobrar el servicio directamente al usuario final llamante, vía tarjeta de crédito, lo que sustituiría el esquema de facturación en cascada inherente a la numeración 80Y y, por otra parte, (ii) la provisión a los clientes PSTA de numeración geográfica para prestar dichos servicios. Según la denuncia, este sistema implicaría una vulneración de las previsiones normativas y regulatorias de estos servicios, la falta de garantías a los usuarios y perjuicios económicos

a Dialoga, por lo que se solicitaba que esta Comisión investigase los hechos denunciados e impusiera las sanciones que pudieran corresponder.

En su escrito inicial, Dialoga consideraba que el uso de numeración geográfica para prestar servicios telefónicos al usuario llamante, que son propios de la numeración 80Y, es (1) un acto de competencia desleal que falsea la libre competencia y le ocasiona daños y perjuicios, (2) una práctica que contraviene el PNNT y la Orden de tarificación adicional -por incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones de numeración-, (3) una acción irregular y fraudulenta que no ofrece garantías a los usuarios como las previstas en el capítulo IV de la Orden de tarificación adicional, y (4) una infracción que burla todo control normativo, tarifario o fiscal⁶.

Posteriormente, la denunciante aportaba información adicional respecto de su denuncia, en la que pone de manifiesto otras prácticas presuntamente irregulares y fraudulentas, consistentes en el envío de llamadas y SMS a los usuarios finales desde numeración geográfica, promocionando servicios de Tarot sobre los que previamente se habría solicitado información en números 118AB. Según Dialoga, esto evidencia la venta (sin consentimiento de los clientes) de bases de datos de llamantes a números cortos 118AB -destinados al servicio de consulta sobre números de abonado- a prestadores de servicios de contenido esotérico que emplean numeración geográfica para prestar dicho servicio, en lugar de la numeración 80Y.

SEGUNDO.- Normativa reguladora aplicable a los servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas y a los derechos de los usuarios

2.1. Sobre el concepto de servicio de tarificación adicional y el correspondiente uso de recursos públicos de numeración

El artículo 19.1 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. Así, serán los planes nacionales y sus disposiciones de desarrollo los que designarán los servicios para los que pueden utilizarse los números, incluido cualquier requisito relacionado con la prestación de tales servicios y las condiciones asociadas a su uso, las que podrán incluir principios de fijación de precios y los precios máximos que puedan aplicarse a los efectos de garantizar la protección de los consumidores y usuarios (artículo 20.1 de la LGTel).

⁶ Dialoga solicita asimismo que esta Comisión dé traslado de su denuncia a la SESIAD, al Banco de España, la Agencia Tributaria y el Ministerio Fiscal, para que estos organismos puedan velar por una mejor protección de los usuarios y perseguir cualquier posible fraude derivado de la práctica denunciada.

Dichas disposiciones son desarrolladas por el Reglamento de numeración y el Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT) aprobado por el mismo.

Así, los artículos 38 y 59 del Reglamento de numeración disponen que los recursos públicos de numeración asignados deberán utilizarse de manera eficiente, para la prestación de los servicios en las condiciones establecidas en el PNNT y sus disposiciones de desarrollo, para el fin especificado en la solicitud, y permanecer bajo el control del operador titular de la asignación salvo autorización expresa de subasignación de la CNMC, en los casos procedentes-.

Asimismo, el apartado 2.3 del PNNT establece que “los recursos públicos de numeración se utilizarán, por los operadores a los que les sean asignados, para la prestación de los servicios en las condiciones establecidas en este plan o en sus disposiciones de desarrollo (...)”.

El apartado 6 del PNNT atribuye los segmentos N= 8 y 9, para los valores de la cifra X distintos de 0 y 9, al rango de numeración geográfica. Se adjudican los bloques a las 50 zonas telefónicas provinciales, lo que facilita la diferenciación de precios en la prestación del servicio telefónico disponible al público y facilita el encaminamiento de las llamadas.

Concretamente, el apartado 6.3 del PNNT establece las siguientes condiciones de utilización de la numeración geográfica: “Los límites de las zonas provinciales de numeración, y de los distritos telefónicos, son de aplicación para todos los operadores, por lo que estos deberán utilizar, dentro de tales límites, los bloques de números que les sean asignados (...)”. Es decir, la numeración geográfica debe utilizarse dentro de una determinada zona provincial. Nada más se dice sobre la tipología de llamadas susceptibles de cursarse con destino a numeración geográfica ni sobre los servicios para los que pueden utilizarse dichos números.

Por otra parte, en el apartado 9.1 del PNNT se atribuyen los segmentos N=8 y 9, para el valor cero de la cifra X a los servicios de tarifas especiales, definidos estos servicios como 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.

Adicionalmente, los servicios de tarificación adicional se definen, entre otras normas, en la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero⁷, como “aquellos servicios que, a través de la marcación de un determinado código conllevan una retribución específica en concepto de remuneración al abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros (...)”.

⁷ De desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del Título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones.

De igual manera, en el artículo 30 de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobado por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo (Carta de derechos de los usuarios), se establece que “(...) *tendrán la consideración de servicios de tarificación adicional los que hayan sido declarados como tales por resolución de la SETSI⁸, en razón de la existencia de una facturación superior al coste del servicio de comunicaciones electrónicas y en interés de una especial protección de los derechos de los usuarios*”.

Y más recientemente, el artículo 2.1 de la 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 y se establecen condiciones de uso (Orden de tarificación adicional), define los servicios de tarificación adicional de la manera siguiente:

“(...) se consideran servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas aquellos servicios que se prestan sobre redes o servicios de comunicaciones electrónicas y que supongan el pago por los usuarios, de forma inmediata o diferida, de una retribución añadida al precio del servicio telefónico sobre el que se soporta, en concepto de remuneración por la prestación de algún servicio de información, entretenimiento u otros. Dentro de éstos se encuentran los servicios de tarificación adicional generales y los basados en la recepción de llamadas masivas”.

A continuación, dentro de esta diferenciación, los servicios de tarificación adicional generales se definen en el artículo 2.2 de la citada Orden como *aquellos que se presten, a través de los rangos de numeración definidos en esta orden, mediante la realización de llamadas telefónicas y que no constituyan servicios de llamadas masivas*”.

Por su parte, el artículo 6.2 de la misma Orden de tarificación adicional atribuye los códigos 803, 806 y 807 a los servicios de tarificación adicional, especificándose las distintas modalidades en el artículo 7 de la misma, que dispone que (i) mediante el rango 803 se prestarán los servicios que vayan dirigidos al público mayor de edad, tales como los eróticos, pornográficos, de juego o azar o de contactos, (ii) mediante el rango 806 se prestarán servicios que tienen por objeto el ocio y entretenimiento, incluyendo los contenidos esotéricos, astrológicos, de adivinación, cartomancia o predicción del futuro, y (iii) a través del rango 807 se prestarán servicios relacionados con actividades profesionales, empresariales, de información o artísticas.

Asimismo, el artículo 3 de la misma Orden define las siguientes categorías de agentes intervinientes en este mercado:

⁸ Actualmente, Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD).

“b) «Operador del servicio de red de tarificación adicional»: El operador que tiene asignados los recursos públicos de numeración pertenecientes a rangos atribuidos a los servicios de tarificación adicional y suministra números de este tipo al prestador del servicio de tarificación adicional.

c) «Prestador del servicio de tarificación adicional»: La persona física o jurídica beneficiaria de la remuneración que suministre servicios de información, comunicación u otros por medio de recursos de numeración de tarificación adicional suministrados por un operador del servicio de red de tarificación adicional.»

Finalmente, cabe destacar que del tenor literal del artículo 6.1 de la Orden de tarificación adicional podría entenderse que los servicios de tarificación adicional generales, como el tarot o los servicios para adultos, entre otros, sólo pueden prestarse a través de determinada numeración: “[P]ara la prestación de servicios de tarificación adicional generales únicamente se utilizarán los rangos de numeración atribuidos [803, 806 y 807], sin perjuicio de los que puedan habilitarse en aplicación de lo previsto en la normativa sobre atribución de recursos públicos de numeración”.

Sin embargo, la normativa descrita en los párrafos anteriores, en su conjunto, lo que establece es la obligatoriedad de que la numeración se utilice para los servicios a los que fueron atribuidos en el PNNT y vincula la definición de un servicio como ‘tarificación adicional’ a la prestación de estos servicios a través de la numeración atribuida para ello, tal como reza el artículo 2.2 de la Orden de tarificación adicional, citado anteriormente –al igual que hace con la definición del prestador de este tipo de servicios. Es decir, la normativa establece los servicios que se podrán prestar a través de cada numeración atribuida a servicios de tarificación adicional y su regulación, pero no establece que esos servicios sólo puedan prestarse a través de llamadas a determinada numeración especial.

2.2. Sobre la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de tarificación adicional

En aras de introducir mayores garantías para los usuarios, en la Orden de tarificación adicional se establecen una serie de derechos y obligaciones respecto a la prestación de los servicios de tarificación adicional generales conforme el marco conceptual descrito en el apartado anterior (obligaciones aplicables sólo a los servicios de tarificación adicional prestados a través de la numeración 80Y atribuidas en la Orden y en el PNNT) y también se establecen las condiciones básicas exigibles para el acceso a esos servicios prestados a través de llamadas telefónicas.

Dentro de las previsiones de protección de los derechos de los usuarios llamantes a servicios de tarificación adicional de facturación por tiempo (art. 4 de la Orden de tarificación adicional) se encuentra la prohibición de marcación

automática por medio de aplicaciones, programas o dispositivos (artículos 4 y 14 la Orden de tarificación adicional) y, según lo dispuesto en el artículo 13.1 y la disposición adicional primera de la citada Orden, la numeración de tarificación adicional será sólo accesible previa petición expresa del usuario a su operador de acceso, en determinados supuestos (sistema opt-in).

Por último, se establece el derecho de desconexión de los servicios de tarificación adicional, en el artículo 35.2.c) del Reglamento sobre las condiciones de prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril (Reglamento de Servicios)⁹ y el derecho a factura independiente por las llamadas a esta numeración, sin coste para el abonado - conforme a los artículos 22 y 23 de la Carta de derechos de los usuarios.

Adicionalmente, en relación con la información obligatoria que debe ofrecerse a los usuarios al inicio de las llamadas, los operadores del servicio de red de tarificación adicional están obligados a controlar la duración máxima de las llamadas así como a garantizar que exista una locución informativa clara e inteligible, que se inicie inmediatamente después del descolgado de la llamada, en la que el PSTA comunique las características del servicio y los datos identificativos del prestador¹⁰.

Asimismo, existe una regulación de los precios máximos que pueden cobrar los operadores de acceso a los usuarios llamantes por llamadas a servicios de tarificación adicional generales, en los que se distingue entre el acceso desde redes fijas y redes móviles. Son los siguientes:

NXY	803	806	807
A	Acceso desde redes fijas		Acceso desde redes móviles
0,1	$P \leq 0,35 \text{ €}$		$P \leq 0,65 \text{ €}$
2,3	$0,35 \text{ €} < P \leq 0,75 \text{ €}$		$0,65 \text{ €} < P \leq 1,05 \text{ €}$
4,5	$0,75 \text{ €} < P \leq 1 \text{ €}$		$1,05 \text{ €} < P \leq 1,30 \text{ €}$
6,7	$1 \text{ €} < P \leq 1,65 \text{ €}$		$1,30 \text{ €} < P \leq 1,95 \text{ €}$
8	$1,65 \text{ €} < P \leq 3,15 \text{ €}$		$1,95 \text{ €} < P \leq 3,45 \text{ €}$
9	$P > 3,15 \text{ €}$		$P > 3,45 \text{ €}$

De la tabla anterior se desprende que el coste establecido como máximo de la llamada a un número de tarificación adicional accesible sin solicitud expresa del

⁹ Se establece la “*posibilidad de restringir y bloquear por parte de los usuarios, a través de un procedimiento sencillo y sin coste alguno, las llamadas internacionales y las que se hagan a servicios de tarificación adicional*”. En similares términos se pronuncian el apartado segundo de la Orden PRE/361/2002 y en el artículo 24 de la Carta de derechos del usuario que reconocen a los usuarios el derecho a la desconexión de los servicios de tarificación adicional.

¹⁰ “*La componente del precio que retribuya al prestador del servicio de tarificación adicional por la prestación de sus servicios, no podrá aplicarse por el operador de acceso hasta tanto el usuario llamante, antes de iniciarse la conexión al servicio de tarificación adicional, sea informado mediante la locución, cuya duración será de 15 segundos, y transcurrido un período de 5 segundos desde que ésta finalice*”.

abonado es de 1 €/min desde redes fijas y de 1,30€/min desde redes móviles (Artículo 8 de la Orden de tarificación adicional).

Al margen y en adición a todo lo anterior, cabe recordar las disposiciones generales sobre información precontractual que debe ofrecerse a todos los consumidores y usuarios para poder considerar como válido el consentimiento para la contratación.

Por una parte, sobre las relaciones contractuales con consumidores y usuarios, el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto legislativo 1/2007, de 26 de noviembre y modificado por la Ley 3/2014, de 27 de marzo¹¹ (Ley de consumidores), establece la obligación de que el ofertante del bien o servicio facilite información previa al contrato: *“Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas”* (artículo 60.1).

Luego, en el artículo 97.1 del citado texto legal se concreta el contenido mínimo de la información precontractual a suministrar al consumidor en los contratos a distancia (sin presencia física simultánea entre el prestador del servicio y el usuario) correspondiendo al prestador del servicio la carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información obligatorios.

Las anteriores previsiones son de aplicación tanto a servicios prestados a través de llamadas a numeración de tarificación adicional como a cualesquiera otros servicios de índole similar ofrecidos a través de otras numeraciones telefónicas.

TERCERO.- Sobre la prestación de servicios mayoristas y facturación entre los operadores intervinientes en el curso de las llamadas objeto de denuncia

Como puede apreciarse en el gráfico siguiente, el tráfico hacia numeración de tarificación adicional consiste en llamadas realizadas desde líneas fijas o móviles que son cursadas a través del operador de acceso y, en su caso, de tránsito, y se enrutan hacia determinados números 80Y que son utilizados por un PSTA para prestar servicios de tarificación adicional.

¹¹ La Ley 3/2014, de 27 de marzo, transpuso al derecho interno lo previsto en la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre derechos de los consumidores.



Gráfico 1: Esquema del tráfico telefónico en los servicios a numeración 80Y y detalle de la prestación de servicios y de facturación entre los operadores implicados (elaboración por CNMC)

Los derechos y obligaciones de los operadores involucrados en la anterior cadena de interconexión se definen en los respectivos contratos suscritos entre las partes.

En la cadena de pagos que media para la prestación de servicios a través de la numeración 80Y el usuario llamante paga al operador de acceso por la llamada efectuada conforme la tarifa minorista fijada por éste. Este precio está compuesto por dos conceptos, (i) establecimiento de llamada y (ii) la tarifa por segundos de comunicación. Luego el operador de acceso retribuirá en cadena hasta el asignatario de la numeración la cantidad que determinen, y este último retribuirá a su vez al PSTA.

El operador del servicio de red de tarificación adicional (ORTA) recibe del PSTA una retribución en concepto de uso de la numeración y por sus servicios de soporte de red de tarificación adicional.

Por el contrario, en el caso denunciado por Dialoga, de llamadas realizadas a numeración geográfica, no se genera la anterior cadena de pagos y el asignatario de la numeración no recibe las anteriores retribuciones, puesto que el llamante paga directamente al prestador por el servicio recibido (aunque sean servicios para adultos, tarot, entre otros), conforme al esquema de pagos siguiente:

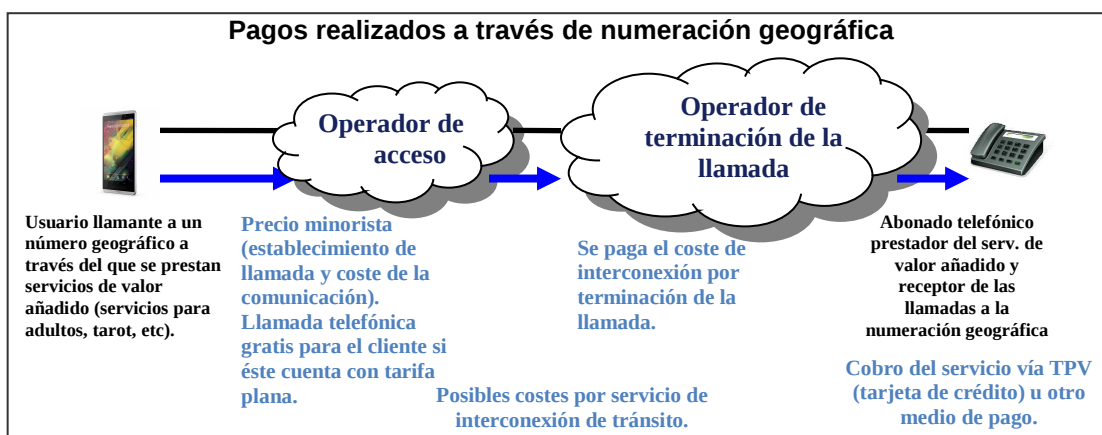


Gráfico 2: Llamadas a numeración geográfica a través de la que se prestan servicios de valor añadido (elaboración por CNMC)

Como puede apreciarse en el gráfico anterior, no se generan pagos mayoristas en interconexión por la componente del servicio prestado a través de la llamada realizada a números geográficos (cuando se prestan servicios del tipo tarificación adicional); sino que únicamente se pagan los servicios mayoristas de interconexión prestados (terminación y, en su caso, tránsito).

El abonado telefónico que presta los servicios de valor añadido cobra íntegramente del usuario llamante el precio del servicio; esto es lo que Dialoga considera una práctica de competencia desleal, en detrimento de los operadores que cursan las llamadas a ese tipo de servicios a través de la numeración de tarificación adicional.

CUARTO.- Información recabada en el periodo de diligencias previas

Entre otra información requerida a Dialoga, por ser necesaria para la tramitación del expediente, se le solicitó que aportara una relación detallada de la numeración que se denuncia, los servicios que se ofrecen, y los PSTA. Además, se solicitó la clarificación sobre las capturas de pantalla de las páginas webs que aportaba en su escrito de denuncia.

Por otro lado, a las ocho entidades denunciadas se les requirió la aportación de una relación de los números de tarificación adicional 80Y, de los números de red inteligente, y de los números geográficos asignados y, en su caso, subasignados, así como información sobre los servicios ofrecidos a través de cada numeración, los PSTA y los clientes con Terminal Punto de Venta (TPV).

De la información recabada y de las comprobaciones realizadas por esta Comisión, en los meses de mayo, julio y octubre de 2017, en diversas webs y en los servicios de atención telefónica de los operadores denunciados, se ha constatado que algunos operadores no prestan servicios con TPV, si bien todos ofrecen tanto numeración geográfica como de tarificación adicional a sus clientes:

a) Eagertech¹²

De la información que Eagertech aportó a esta Comisión se desprende que desde el 31 de diciembre de 2016 esa operadora no cuenta con ningún cliente con el servicio de TPV activo puesto que habría procedido previamente (en el año 2014) a no comercializar el servicio a nuevos clientes. Al cotejar los listados de sus clientes se ha podido constatar que la mayoría de los antiguos clientes del servicio de TPV son PSTA que utilizan actualmente numeración del rango 80Y.

b) Masvoz¹³

Al igual que Eagertech, esta operadora manifiesta no comercializar servicios TPV a clientes. En efecto, de la comprobación telefónica realizada en el número 902500807¹⁴ y del análisis de la web www.masvoz.es donde se ofrecen, entre otros, “números geográficos de más de 70 países” y “números 80x y 905, o ‘Premium rate’ se constata que no se publicita información relacionada con el servicio TPV.

c) Quality y QTIS¹⁵

Quality Telecom Interactive Services (QTIS) manifiesta no tener asignada numeración de tarificación adicional, ni de red inteligente, ni números geográficos, ni ningún otro tipo de numeración por tratarse de una empresa que no ha llegado a tener actividad comercial ni de telecomunicaciones –la empresa no consta desde luego en los Registros de operadores de telecomunicaciones y de numeración-, por lo que tampoco tiene firmado ningún contrato para la prestación de servicios TPV.

Por su parte, Quality aporta **[INICIO CONFIDENCIAL EXCEPTO PARA QUALITY Y QTIS] [FIN CONFIDENCIAL]**.

Por otra parte, Quality indica no prestar el servicio de TPV y destaca que la captura de pantalla de su servicio “Pay by Call” que aportó Dialoga en su denuncia hace referencia a un servicio de *interface*/pasarela entre el usuario llamante y el TPV del PSTA o empresa contratante de estos servicios, lo que permite el cargo a la tarjeta de crédito del llamante de forma mecánica, sin intervención humana, en las llamadas a numeración geográfica. Las transacciones económicas no pasarían a través de Quality, limitándose su

¹² Actualmente denominada Masvoz Telecomunicaciones Interactivas S.L.

¹³ Entidad absorbida por Eagertech y dada de baja del Registro de Operadores con fecha 6 de febrero de 2018. Ambas empresas pertenecían al Grupo empresarial Masvoz y a finales del año 2017 comunicaron al Registro de Operadores la absorción de Masvoz por Eagertech y el cambio de denominación de Eagertech por Masvoz Telecomunicaciones Interactivas S.L.

¹⁴ Número de atención a clientes de Masvoz que figura en la captura de pantalla, de fecha 12 de enero de 2017, aportada por Dialoga en su escrito de denuncia.

¹⁵ Ambas empresas pertenecen al Grupo empresarial Quality Telecom.

participación por el uso de la plataforma al cobro de una reducida tarifa fija por transacción.

Adicionalmente, tanto QTIS como Quality manifiestan que *“la denuncia carece de fundamento jurídico, a nuestro juicio, por cuanto parece pretender que, por un lado, los prestadores de servicios de tarificación adicional no puedan prestar sus servicios por otros medios, y por otro, que los operadores del servicio de red de tarificación adicional, que también prestan otros servicios de telecomunicaciones no puedan prestar el servicio de TPV. Obviamente nuestro ordenamiento no establece estas limitaciones, ni expresa ni implícitamente”*. Adicionalmente, se aportan las siguientes alegaciones:

- Los servicios prestados a través del servicio telefónico pueden ser pagados por el usuario por cualquiera de las formas admitidas en Derecho. La tarificación adicional es una forma o modalidad más de pago de determinados servicios compatible con otras modalidades como el pago mediante tarjeta de crédito.
- No se advierte limitación alguna para que un PSTA pueda prestar sus servicios a través de numeración de tarificación adicional y a través de numeración geográfica. En el primer caso, la remuneración por el servicio se realizará mediante facturación por el operador de acceso del usuario llamante y en el segundo caso a través de otro medio de pago, como la tarjeta de crédito.
- Las garantías que ofrece el sistema de tarificación adicional no se han establecido en atención al contenido o naturaleza de los servicios que se prestan por vía telefónica sino a la forma en que éstos son accedidos, consumidos y pagados.
- Los operadores pueden ofrecer el servicio de TPV cuando sea una actividad complementaria de su actividad principal, puesto que la normativa de telecomunicaciones no impone que el objeto social de las sociedades mercantiles se limite exclusivamente a la provisión de servicios de telecomunicaciones.
- La prestación de servicios de valor añadido a través de la línea telefónica mediante otras modalidades de pago es un elemento dinamizador, en la medida en que se desvincula el pago de la remuneración de tales servicios del servicio telefónico soporte. Así, en el caso del pago con tarjeta de crédito, los abonados tendrían mayor flexibilidad al poder fraccionar el pago de la tarjeta (en oposición a la factura telefónica que debe pagarse íntegra), además de un mayor control, debido a que es más sencillo que se produzcan usos no autorizados de un teléfono, llamando a un número 80Y, que usos no autorizados de una tarjeta de crédito.

d) Premium Numbers Móvil y Premium Numbers

Premium Numbers Móvil manifiesta no tener asignada ni subasignada numeración de tarificación adicional, numeración de red inteligente ni numeración geográfica y que no presta el servicio de TPV, por lo que no se encontraría en las circunstancias fácticas objeto de denuncia. En efecto, esta afirmación ha podido ser corroborada por esta Comisión de las consultas realizadas al Registro de numeración y de las comprobaciones efectuadas en la página web de ese operadora (www.premiumnumber.es).

Por su parte, Premium Numbers proporciona a esta Comisión una relación detallada de sus clientes que tienen contratado el servicio TPV, copia del modelo de contrato utilizado para la prestación del servicio TPV automático y una transcripción de la locución al usuario llamante para el cobro con tarjeta de crédito de los servicios de valor añadido. Según manifestó Premium Numbers, la información que se suministra a los llamantes en las locuciones informativas previas es la siguiente:

**[INICIO CONFIDENCIAL EXCEPTO PARA PREMIUM NUMBERS]
[FIN CONFIDENCIAL EXCEPTO PARA PREMIUM NUMBERS]**

Sobre las supuestas menores garantías para los usuarios llamantes a numeración geográfica en las que el pago de los servicios del tipo STA se realiza a través de tarjeta de crédito, Premium Numbers destaca que las entidades o medios de pago están reguladas y supervisadas por el Banco de España y que el pago con tarjeta de crédito es un mecanismo de protección reforzado puesto que las tarjetas son nominativas y no son accesibles a los menores de edad. Asimismo, señala que la empresa tiene políticas sobre límite de tarjetas usadas por número llamante, de llamantes por tarjeta y de minutos e importes cargados, además de que, en todo caso, el usuario final puede exigir en su entidad bancaria el retroceso de cualquier operación. En su opinión, todo ello desmiente la alegada menor protección a los usuarios (en contraposición con los llamantes a numeración 80Y), además de que las entidades de pago mayoristas (Redsys y 4B) suspenden el servicio TPV si la tasa de devoluciones alcanza el 1%, mientras que los impagos en llamadas a numeración 80Y ronda un intervalo del 3 al 6%.

e) Nag

De la consulta a la página web de la entidad Nag (www.nagcomunicaciones.es) se observa que esa operadora promociona la prestación de servicios de numeración 80Y, 90Y, SMS Premium, call center, telefonía IP y TPV. Sin embargo, con fecha 9 de marzo de 2017, en la contestación al requerimiento de información formulado por esta Comisión, Nag señala no disponer de rangos de numeraciones asignadas (ni de tarificación adicional ni de red inteligente), indica que presta el servicio de TPV “a nivel comercio del call

center” y no como terminal de venta, y que tiene subasignados **[INICIO CONFIDENCIAL EXCEPTO PARA NAG]**
[FIN CONFIDENCIAL EXCEPTO PARA NAG].

En atención a lo anterior, se desprende que Nag no cuenta con numeración de tarificación adicional asignada, pero en principio actúa en el mercado como PSTA. Sin embargo, en un caso parece prestar servicios como operador de red de tarificación adicional –ORTA-, por el contenido de la locución examinada.

f) Sinergyne

De las consultas realizadas al Registro de operadores, al Registro de numeración y a dos páginas webs de Sinergyne (www.806lineas.com y www.sinermedia.com) se ha podido comprobar que esa operadora tiene asignados, entre otros, bloques de numeración de los rangos de tarifas especiales y ofrece en su web sinermedia.com diversos paquetes de servicios dirigidos exclusivamente a los sectores tarot, adultos y servicios profesionales en los que se ofrecen de forma combinada tanto numeración de tarifas especiales (803, 806 y 807) como numeración geográfica y el servicio de TPV. A modo ilustrativo se expone un ejemplo del paquete en el que se ofrece tanto numeración 80Y como geográfica: *“El pack sectorial tarot incluye los siguientes servicios: Línea 806 (con portal de estadísticas y Routing Manager), Línea Geográfica (con portal de estadísticas y Routing Manager), Portal de TPV Virtual para cobros por tarjeta [...]”*

En la web www.806lineas.com ya desde el año 2009 Sinergyne se promocionaba como proveedor de líneas 806 y del servicio de tarot por tarjeta de crédito Visa, además de ofrecer el servicio de call center 24 horas para atender las llamadas que generaran los prestadores de servicios a los números contratados.

Tanto de la información recabada, como del análisis de las condiciones legales, de pago y de contratación que ofrece Sinergyne a través de las dos webs analizadas no se han detectado incumplimientos de la normativa sectorial en relación con la comercialización de servicios de tarifas especiales o la utilización de numeración para fines distintos de los atribuidos en el PNNT.

QUINTO.- Valoración y conclusiones

En primer lugar, la actual regulación nacional reserva el concepto de “servicio de tarificación adicional” para aquellos servicios prestados a través de determinados códigos de numeración del rango 80Y y 90Y cuya marcación implica un coste por encima del servicio de comunicaciones electrónicas, o lo que es lo mismo, un precio superior al de la media de una llamada ordinaria.

Los tribunales también han interpretado esta definición en función de los costes que generan ese tipo de llamadas y no sobre la base del tipo de servicios que

allí se prestan: *“La tarificación adicional constituye una modalidad de pago de determinados servicios a través de la factura telefónica”*¹⁶.

Como se ha detallado anteriormente, el PNNT y la Orden de Tarificación Adicional designan las modalidades de servicios de tarificación adicional que se pueden prestar a través de cada uno de los códigos telefónicos. De esta manera, a través de los números del rango 803 sólo se podrán prestar servicios dirigidos a mayores de edad (eróticos, pornográficos, de juego o de azar o de contactos), en los del rango 806 únicamente servicios de ocio y entretenimiento (tarot o de contenidos esotéricos, astrológicos, de adivinación, cartomancia o predicción de futuro) y mediante el rango 807 sólo se prestarán servicios profesionales.

La limitación que impone la regulación se circunscribe al uso de la numeración dentro de las citadas modalidades de servicios de tarificación adicional, pero no se refiere específicamente a la prestación de esos servicios únicamente a través de la referida numeración o, dicho de otro modo, a la prohibición de la prestación de estos servicios a través de numeración geográfica.

Así, la regulación de los servicios de tarificación adicional aplica a los rangos definidos y a los prestadores que utilizan las numeraciones definidas por el MINETAD. Los servicios comerciales que denuncia Dialoga no son servicios de tarificación adicional: se facturan de forma totalmente distinta y no les afectan las disposiciones de pagos en cascada ni la regulación de los contratos entre ORTA y PSTA, que contiene la regulación. En los servicios denunciados, la relación contractual se establece directamente entre el prestador último del servicio y el usuario.

En el PNNT no se delimitan los servicios que puedan ser prestados a través de la numeración geográfica. Sí estaría prohibido, por el contrario, prestar estos servicios a través de otros rangos de numeración cuyos usos claramente también han sido atribuidos por el MINETAD a través de las disposiciones correspondientes, como ocurre por ejemplo con la numeración móvil o la numeración corta 118AB.

En el apartado 9.3 del PNNT se establece expresamente que el Ministerio *“atribuirá los segmentos del rango de numeración para servicios de tarifas especiales de forma que se facilite al usuario llamante la diferenciación de precios y, en su caso, de contenidos, mediante el análisis de las tres o cuatro primeras cifras”*.

La citada medida tiene como objetivo facilitar al usuario llamante la identificación de las numeraciones con un coste superior al de la media de una llamada ordinaria, y más aún, que pueda detectarse fácilmente el contenido de los servicios que por medio de ese rango específico se presta. En las llamadas

¹⁶ Sentencia de la Audiencia Provincial de Baleares, de 20 de septiembre de 2006 (SAP IB 1783/2006).

a numeración geográfica a través de la que se prestan servicios comerciales, hasta que no se facilita el número de tarjeta de crédito u otro medio de pago, el llamante no incurre en un coste superior al de la llamada telefónica –y en cualquier caso, ese coste no está asociado a la comunicación telefónica establecida-. Así, es cierto, a juicio de esta Comisión, como alegan Quality y QTIS, que en este tipo de llamadas no existe el automatismo de generación de cargos extras presente en las llamadas a STA por el hecho de descolgar el teléfono y marcar un número 80Y.

Por otro lado, a pesar de que la prestación de servicios como tarot, eróticos, entre otros, a través de numeración geográfica no está sujeta al cumplimiento de las condiciones de transparencia reguladas para la prestación de los servicios de tarificación adicional (como la locución informativa al inicio de las llamadas con una descripción de las características del servicio, identificación del prestador del servicio, límites del precio aplicables y la advertencia, en su caso, de que se trata servicios para adultos) y de que los usuarios tampoco pueden solicitar a su operador que no sea posible efectuar este tipo de llamadas (desconexión), ello no es óbice para que los prestadores de servicios a través de numeración geográfica estén sujetos al cumplimiento de las obligaciones previstas en la normativa de defensa de consumidores y usuarios, anteriormente señalados, como pueden ser: el derecho a la información previa sobre las condiciones ofrecidas, el precio, las garantías legales y el derecho a la protección de los datos de carácter personal.

En definitiva, a pesar de que es aconsejable que se emplee la numeración 80Y para la prestación de servicios de valor añadido como los definidos en la Orden de Tarificación adicional, la normativa no prohíbe expresamente que los servicios de tarot u otros se puedan prestar a través de numeración geográfica, ya que, a diferencia de los números atribuidos para la prestación de los servicios de tarificación adicional, la normativa no establece la tipología de llamadas susceptibles de cursarse con destino a numeración geográfica ni designa los servicios para los que pueden utilizarse dichos números.

Así lo interpretó esta Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC en su informe de supervisión del mercado de servicios de información telefónica sobre números de abonado, de 20 de diciembre de 2016¹⁷:

“Si bien es cierto que el artículo 6.1 de la Orden de tarificación adicional establece que “[P]ara la prestación de servicios de tarificación adicional generales únicamente se utilizarán los rangos de numeración atribuidos” (803, 806 y 807, la normativa vincula la definición de un servicio como ‘tarificación adicional’ a la prestación de estos servicios a través de la numeración atribuida para ello, tal como reza el artículo 2.2 de la Orden de tarificación adicional. De modo que actualmente la normativa no prohíbe expresamente suministrar contenidos propios de servicios de tarificación adicional a través de numeración

¹⁷ INF/CNMC/017/16/ SUPERVISIÓN MERCADO 118AB.

distinta a la atribuida específicamente para estos servicios, siempre que se retribuya la numeración de la forma establecida en la normativa.”

Puede verse a estos efectos asimismo la contestación a la consulta planteada por Música y Literatura, S.L., que emitió la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en fecha 5 de diciembre 2013 –exp. RO 2013/601-.

Por otra parte, el MINETAD –como autoridad nacional de reglamentación competente para definir los usos atribuidos a las numeraciones- en un informe emitido a esta Comisión en fecha 15 de julio de 2015¹⁸, establecía que para que un servicio fuera de tarificación adicional había que estar a la definición legal de estos servicios, establecida en el artículo 30 de la Carta de derechos de los usuarios. Dicha definición tendría *“un componente material (como es la necesidad de que para que se declare un servicio como de “tarificación adicional” debe existir un coste por encima del servicio de comunicaciones electrónicas”), pero, sobre todo, un componente formal, consistente en la necesidad de que el código de numeración concreto haya sido expresamente declarado como tal por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información”*, ello como consecuencia obligada del principio de seguridad jurídica.

Por ello, la Sala de Supervisión Regulatoria entiende que no puede imputarse a las entidades denunciadas un incumplimiento de las condiciones asociadas a la numeración geográfica, al no haber detectado un uso incorrecto de la numeración geográfica asignada que pueda ser tipificada como infracción conforme lo dispuesto en el artículo 77.19 de la LGtel.

En todo caso, bien sea conforme la reglamentación sectorial que resulte de aplicación, o de conformidad con las normas de consumo, se deberá garantizar el cumplimiento de las normas generales de contratación y de protección y defensa de los consumidores y usuarios, en particular, en relación con la información precontractual (precio, prestador del servicio, entre otras) y la obtención del consentimiento válido para acceder a los servicios ofertados con independencia del medio utilizado, se trate de llamadas a números de tarificación adicional, a números geográficos o a cualquier otro.

En última instancia, a esta Comisión también le preocupa que la protección de los usuarios finales quede suficientemente garantizada a través de la prestación de estos servicios fuera del ámbito de la tarificación adicional, pero esta es una cuestión a analizar, que excede del marco de este expediente. En cualquier caso, se dará traslado de este acuerdo a la SESIAD, como Autoridad nacional de reglamentación encargada de la planificación y definición de usos de los recursos de numeración telefónica, a los efectos oportunos.

¹⁸ Informe sobre la progresión de llamadas a numeración geográfica y de red inteligente solicitado en el marco de los procedimientos sancionadores SNC/DTSA/034/15, SNC/DTSA/035/15, SNC/DTSA/036/15, SNC/DTSA/037/15 y SNC/DTSA/039/15.

En segundo lugar, sobre la alegada vulneración del artículo 49 del Reglamento de numeración¹⁹, que prohíbe la subasignación de números de tarificación adicional, del análisis de la documentación aportada por la denunciante y de las comprobaciones que obran en el expediente, salvo en un caso concreto que se detallará más adelante en el que podría entenderse que hay indicios de subasignación de un número de tarificación adicional, esta Comisión no ha detectado la infracción administrativa relativa a la práctica puesta de manifiesto por el denunciante. Ello es así dado que el utilizar numeración geográfica para, como se alega en la denuncia, evadir la prohibición de subasignar numeración 80Y, no puede ser considerado como un hecho ilícito al no estar tipificado como infracción en la ley (salvo en el caso citado *infra*, en los supuestos analizados no se produce una cesión o subasignación de numeración de tarificación adicional).

Por otro lado, no han quedado acreditados otros incumplimientos de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de la numeración 80Y, toda vez que de las comprobaciones realizadas se ha podido constatar que los operadores denunciados utilizan los rangos de numeración en las modalidades previstas y conforme a los criterios de asignación sin que se haya detectado un uso ineficiente de los recursos 80Y asignados a tales operadores, por favorecer la utilización de otros medios de pago a través de otras numeraciones.

Por el contrario, de las comprobaciones llevadas a cabo se desprende que Nag podría estar actuando en el mercado como PSTA y en un caso, el de la numeración 806460111, podría estar utilizando dicha numeración subasignada, para desempeñar la función de operador de red de tarificación adicional o revendedor de este servicio, sin que la normativa sectorial permita las subasignaciones de este tipo de recurso público. La Sala de Supervisión Regulatoria considera que la referida práctica puesta de manifiesto por la propia operadora en su escrito de fecha 9 de marzo de 2017 podría ser constitutiva de infracción en materia de numeración consistente en la presunta prestación del servicio de red de tarificación adicional sin la asignación de numeración correspondiente.

Así, el artículo 78.8 de la LGTel contempla como infracción leve *“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 distintos de los previstos en los artículos 6.1 y 6.2”*, correspondiendo la competencia sancionadora a la CNMC de

¹⁹ “(...) No se podrán efectuar subasignaciones de números pertenecientes a los rangos atribuidos a servicios de tarificación adicional, salvo que expresamente se contemple esta posibilidad en las disposiciones de desarrollo del plan nacional de numeración telefónica. A estos efectos, el concepto de subasignación incluye cualquier forma de encomienda de la gestión o comercialización de los números (art. 49 del Reglamento de numeración).

conformidad con lo previsto en los artículos 84.1 y 84.2 y disposición transitoria décima de la LGTel²⁰.

En este sentido, se entiende que existen indicios suficientes para considerar que Nag puede estar incurriendo en una infracción administrativa leve, tipificada en el artículo 78.8 de la LGTel, 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 distintos de los previstos en los artículos 6.1 y 6.2, en materia de numeración. En consecuencia, se incoará el expediente sancionador correspondiente.

En tercer lugar, en relación con las alegaciones sobre competencia desleal que se plantean en la denuncia de la que trae causa el presente expediente, mediante escrito de 16 de enero de 2017²¹, ya esta Comisión comunicó a Dialoga que estimaba no ser competente para llevar a cabo actuaciones en aplicación de la Ley de defensa de la competencia (LDC), y ello, por considerar que la práctica denunciada en principio no tendría aptitud para afectar el interés público de la libre competencia puesto que *“para que la actuación de las empresas denunciadas sobre la que se reclama pueda considerarse como conducta prohibida por la LDC, sería necesario que existan acuerdos o prácticas concertadas entre empresas que restrinjan o falseen la competencia. Está también prohibido que las empresas abusen de una posición de dominio en el mercado para imponer precios o condiciones comerciales abusivas en sus relaciones con terceros o que realicen actos de competencia desleal que afecten el interés público de la libre competencia”*.

En concreto, la alegada conducta de competencia desleal denunciada consistente en la asignación de numeración geográfica a clientes PSTA y la provisión de TPV para permitir el cobro de los servicios a través de tarjeta de crédito del cliente, *“en principio no tendría aptitud para afectar el interés público de la libre competencia, dado que, con la información disponible, las empresas denunciadas tienen un peso muy reducido en la gestión de los servicios de tarificación adicional en España”*, según manifestó la Dirección de Competencia al considerar que la CNMC no es competente para llevar a cabo ninguna acción en aplicación de la LDC.

²⁰ El artículo 84.2 de las LGTel señala que la competencia 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”*. Por tanto, como la infracción contemplada en el artículo 78.8 no se encuentra dentro de las infracciones cuya sanción corresponde a la CNMC, de acuerdo con el artículo 84.1 de la LGTel la competencia sancionadora corresponderá al Secretario de la SESIAD. 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.

²¹ Expediente CNS/DC/018/17.

Finalmente, en relación con la presunta venta de datos de usuarios llamantes a numeración de información sobre números de abonados a los que se habría accedido para solicitar información sobre servicios de tarificación adicional, lo que podría constituir una infracción, entre otras, de la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal, del artículo 48 de la LGTel²² y del artículo 31.d) de la Carta de derechos de los usuarios²³, se informa que esta Comisión no dispone de habilitación competencial para investigar estos hechos y tramitar el correspondiente expediente, sin embargo, dará traslado de la denuncia a la Agencia Española de Protección de Datos para que lleve a cabo las actuaciones que mejor convenga, por ser el órgano competente según dispone el artículo 84.3 de la LGTel²⁴.

²² Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas, con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados. En particular, derecho a que los datos de tráfico no sean utilizados para promoción comercial de servicios de comunicaciones electrónicas o para la prestación de servicios de valor añadido salvo consentimiento informado para ello (art. 48.2.b de la LGTel).

²³ Protección de datos en la prestación de servicios de consulta sobre números de teléfono.

²⁴ La competencia sancionadora corresponderá a la Agencia Española de Protección de Datos, en el caso de que se trate de las infracciones graves del artículo 77 tipificadas en el apartado 37 y de las infracciones leves del artículo 78 tipificadas en el apartado 11 cuando se vulneren los derechos de los usuarios finales sobre protección de datos y privacidad reconocidos en el artículo 48 de la LGTel.

Por todo cuanto antecede, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

ACUERDA

PRIMERO.- Archivar la denuncia formulada por Dialoga Servicios Interactivos, S.A. relativa a la prestación de servicios del tipo tarificación adicional a través de numeración geográfica y en condiciones ajenas a las establecidas para la numeración 80Y atribuida a ese tipo de servicios por no haberse identificado incumplimientos de la normativa sectorial, en particular, por no apreciarse vulneración del plan nacional de numeración telefónica.

SEGUNDO.- Dar traslado del presente acuerdo al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital y a la Agencia Española de Protección de Datos, a fin de que puedan considerar los hechos descritos en el cuerpo del presente acuerdo a la luz del análisis efectuado.

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.