

**RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A LA ENTIDAD COLT TECHNOLOGY SERVICES, S.A.U. POR EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DETERMINANTES DE LA ATRIBUCIÓN Y OTORGAMIENTO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS DE NUMERACIÓN 902**

**SNC/DTSA/139/17/USO INDEBIDO 902 COLT TECHNOLOGY**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidenta**

D.<sup>a</sup> María Fernández Pérez

**Consejeros**

D. Benigno Valdés Díaz

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

**Secretario de la Sala**

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 27 de septiembre de 2018

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.- Expediente IFP/DTSA/422/15/DENUNCIA RETRIBUCIÓN 902**

Con fecha 12 de febrero de 2015, tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) (folios 15 a 96 del expediente administrativo) un escrito de la Federación de Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción (Facua) por el que denunciaban a distintas empresas que ofertaban la contratación de numeración 902, proporcionando un beneficio económico a aquellas empresas que contratasen estos números. Entre las empresas denunciadas se encontraban El Muelle Servicios Hosting, S.L. (El Muelle) y Suministro y Asistencia Tecnológica, S.L. (Suministro y Asistencia).

Con fecha 31 de julio de 2015, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC (DTSA) requirió a los 74 asignatarios de la numeración 902, entre ellos Colt Technology Services, S.L. (Colt), información dirigida a conocer las relaciones comerciales de los operadores con los denunciados (folios 97 a 99).

Mediante escrito de 31 de agosto de 2015, tuvo entrada en el registro de la CNMC un escrito de Colt dando contestación antes referido. En dicho escrito Colt señala *“que los únicos prestadores de servicios que aparecen en las Bases de Datos de Colt como clientes que actualmente tienen contratados servicios de comunicaciones electrónicas sobre numeración 902 con Colt son EL MUELLE SERVICIOS HOSTING, S.L. y SUMINISTRO y ASISTENCIA TECNOLÓGICA”* (folios 436 a 455).

A la luz de la contestación de Colt, la DTSA formuló un segundo requerimiento el 23 de diciembre de 2015 (folios 638 a 639). Con fecha 25 de enero de 2016 tuvo entrada en la CNMC escrito de contestación de Colt (folios 713 a 716).

Con fecha 3 de octubre de 2017 la Sala de Supervisión Regulatoria acordó *“Declarar que existen indicios suficientes para considerar que las entidades COLT TECHNOLOGY SERVICES, S.A.U., EAGERTECH 21, S.L.U., MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L., TELECOMING, S.A. y DIGITAL VIRGO ESPAÑA, S.A., pueden no estar aplicando correctamente las condiciones de utilización del rango de numeración 902 establecidas en el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre y, en consecuencia, instar a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual a que le eleve las propuestas de incoación de los expedientes sancionadores correspondientes”* (folios 799 a 841).

## **SEGUNDO.- Acuerdo de incoación del presente procedimiento sancionador**

El 3 de octubre de 2017, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC acordó la incoación del presente procedimiento sancionador contra Colt por el presunto incumplimiento de las condiciones determinantes de la atribución y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración (folios 1 al 8). Concretamente, el acuerdo señalaba que:

*“Atendiendo a las actuaciones practicadas en el expediente IFP/DTSA/422/15 y de conformidad con lo establecido en el Fundamento Jurídico Material Segundo.3 del Acuerdo de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC de 3 de octubre de 2017, que puso fin a dicho expediente, esta Sala considera que existen suficientes indicios de que COLT TECHNOLOGY podría haber incurrido en una conducta tipificada en el artículo 77.19 de la LGTel, por el posible incumplimiento de las condiciones de utilización del rango de numeración 902 establecidas en el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.*

*En este sentido, en virtud de lo previsto en el Anexo del Plan Nacional de Numeración Telefónica (anexo del Reglamento citado), el rango 902 es una numeración de pago por el abonado llamante “sin retribución para el llamado”, habiéndose contemplado distintas cláusulas relativas a una “retribución” por el tráfico generado hacia la numeración 902, en los contratos y documentación aportados por COLT TECHNOLOGY en agosto de 2015.”*

En el referido acto se acordó, asimismo, la incorporación al presente expediente de toda la documentación obrante en el expediente IFP/DTSA/422/15.

Mediante sendos escritos, de fecha 5 de octubre de 2017, se procedió a notificar telemáticamente el citado acuerdo a Colt (folio 9) y a la instructora del expediente sancionador (folio 10).

### **TERCERO.- Escrito de alegaciones al acuerdo de incoación de 3 de octubre de 2017**

Con fecha 3 de noviembre de 2017, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de Colt solicitando ampliación de plazo para formular alegaciones al acuerdo de incoación de 3 de octubre de 2017 (folios 842 a 846). Sin embargo, no se pudo valorar dicha solicitud por el vencimiento del plazo inicial.

Con fecha 8 de noviembre de 2017, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de Colt efectuando alegaciones (folios 862 a 923) que, de forma sucinta, son las siguientes:

*“Las conclusiones a las que se llegará con la presente Alegación son que:*

- 1. Colt tiene un contrato estándar (llamado CCP o Contract Customer Pack) para servicios de voz y datos.*
- 2. Lo anterior supone que NO existe un contrato exclusivo para servicios de 902, y por tanto cualquier cláusula del contrato estándar, por mucho que pueda dar lugar a interpretación, se entiende siempre referida a los servicios de voz y datos en su conjunto, pero nunca a los servicios 902.*
- 3. La cláusula 8.13 del contrato estándar de voz y datos (que es la cláusula que ha sido objeto de interpretación por esa Comisión), no incluye una retribución para los servicios de 902, sino una comisión de éxito de ventas de los servicios de voz y datos contratados por el cliente.*
- 4. Los clientes ELMUELLE y SUMINISTROS Y ASISTENCIA TECNOLÓGICA han tenido contratados varios servicios de voz, entre ellos servicios bajo numeración 900, 901 y 902.*
- 5. En el contrato estándar de voz y datos actual de Colt NO existe ninguna cláusula que haga referencia a retribución o pago extra alguno, habiéndose eliminado la antigua cláusula 8.13.*

6. *Por todo ello, no existen motivos para abrir un expediente sancionador contra Colt.*”

#### **CUARTO.- Incorporación de documentación**

Con fecha 7 de noviembre de 2017, la instructora comunicó a Colt la incorporación de cierta documentación al presente procedimiento sancionador, concretamente (folios 847 a 858) de: escritos no confidenciales que obran en el expediente IFP/D TSA/422/15 y de la Resolución de la CMT de 14 de enero de 2010 que puso fin al periodo de información previa iniciado como consecuencia de la denuncia del Instituto Nacional de Consumo relativa al supuesto uso indebido de numeración 902 con retribución al llamado (DT 2008/1586).

El citado escrito fue debidamente notificado a Colt con fecha 7 de noviembre de 2017 (folio 861).

#### **QUINTO.- Nuevos requerimientos de información**

A la vista del escrito de alegaciones de 8 de noviembre de 2017 presentado por Colt, la instructora requirió, con fecha 5 de diciembre de 2017, a las entidades Suministro y Asistencia Tecnológica, S.L. (Suministro y Asistencia Tecnológica) y El Muelle Servicios Hosting, S.L. (El Muelle), aclaraciones y documentación (folios 924 a 926 y 933 a 935).

Los requerimientos fueron debidamente notificados a Suministro y Asistencia Tecnológica el día 13 de diciembre de 2017 (folio 932) y a El Muelle, el día 2 de enero de 2018 (folios 939 a 947).

#### **SEXTO.- Escrito de alegaciones de Colt de 21 de diciembre de 2017**

Con fecha 21 de diciembre de 2017, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de Colt efectuando alegaciones (folios 948 a 957).

#### **SÉPTIMO.- Declaración de confidencialidad**

Con fecha de 19 de febrero de 2018, la instructora declaró la confidencialidad de determinados datos obrantes en el escrito de Colt de 8 de noviembre de 2017 (folios 958 a 962).

El citado escrito fue debidamente notificado a Colt el 20 de febrero de 2018, según el acuse de recibo que consta en el expediente (folio 965).

#### **OCTAVO.- Requerimiento efectuado a Colt**

A la vista de los distintos escritos presentados por Colt a lo largo del presente procedimiento, la instructora requirió el 20 de febrero de 2018 a la misma entidad ciertas aclaraciones y la aportación de documentación (folios 966 a

968). El requerimiento fue debidamente notificado el día 1 de marzo de 2018 (folio 971).

Con fecha 22 de marzo de 2018, tuvo entrada en la CNMC escrito de contestación de Colt (folios 1004 a 1015) tras concedérsele, mediante escrito de la instructora de 2 de marzo de 2018 (folios 999 a 1000), una ampliación de plazo solicitada por el operador el mismo día (folios 994 a 998).

#### **NOVENO.- Reiteración de los requerimientos de información formulados a El Muelle y Suministro y Asistencia el 5 de diciembre de 2017**

Por medio de un escrito de 20 de febrero de 2018, la instructora reiteró a El Muelle y a Suministro y Asistencia los requerimientos de información de 5 de diciembre de 2017 y, asimismo, requirió nueva información (folios 972 a 978 y 985 a 990).

En sendos escritos se les indicó que la no aportación a esta Comisión de la información requerida y reiterada en virtud del escrito de requerimiento podría ser constitutiva de una infracción grave o leve, en virtud de los artículos 77.35 y 78.4 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel), lo que podría dar lugar a la incoación de un expediente sancionador por este organismo.

Los citados escritos fueron debidamente notificados a Suministro y Asistencia el 1 de marzo de 2018 (folio 993) y a El Muelle el 2 de marzo de 2018 (folios 983 a 984) tras varios intentos que resultaron negativos, según los acuses de recibo que constan en el expediente.

#### **DÉCIMO.- Escrito de alegaciones de Colt de 18 de abril de 2018**

Con fecha 18 de abril de 2018, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de Colt ampliando las alegaciones efectuadas en el presente expediente (folios 1016 a 1044).

#### **UNDÉCIMO.- Segundo requerimiento efectuado a Colt**

Con fecha 20 de abril de 2018 la instructora requirió a Colt información adicional a la aportada por dicho operador con anterioridad (folios 1045 y 1046).

El citado escrito fue debidamente notificado a Colt el 27 de abril de 2018, según el acuse de recibo que consta en el expediente (folio 1049).

Con fecha 16 de mayo de 2018, tuvo entrada escrito de Colt contestando al requerimiento (folios 1050 a 1182).

#### **DUODÉCIMO.- Declaración de confidencialidad**

Con fecha de 28 de mayo de 2018, la instructora declaró la confidencialidad determinados datos obrantes en los escritos de Colt de 22 de marzo, 18 de abril y 16 de mayo de 2018 (folios 1183 a 1187). El citado escrito fue debidamente notificado a Colt el 1 de junio de 2018 (folio 1190).

#### **DÉCIMOTERCERO.- Propuesta de resolución**

Con fecha 27 de julio de 2018 la instructora del procedimiento dictó la propuesta de resolución (folios 1191 a 1213), en la que se proponía:

*“Archivar el expediente sancionador incoado a Colt Technology Services, S.L.U. en fecha 3 de octubre de 2017, como presunto responsable directo de una infracción administrativa calificada como muy grave, tipificada en el artículo 77.19 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, consistente en el presunto incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración.”*

La propuesta de resolución fue notificada a Colt el día 27 de julio de 2018 (folio 1241).

#### **DÉCIMOCUARTO.- Alegaciones a la propuesta de resolución**

Con fecha 22 de agosto de 2018, tuvo entrada en el registro de la CNMC un escrito de Colt (folios 1243 a 1248) por el que manifiesta su conformidad con la propuesta de resolución de esta Comisión.

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

Por medio de escrito de fecha 30 de agosto de 2018, la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual 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, en los términos previstos en el artículo 89 de la LPAC (folio 1249).

#### **DÉCIMOSEXTO.- 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, de creación de la CNMC (en adelante, LCNMC) y del artículo 14.2.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto (en adelante, Estatuto Orgánico de la CNMC), la Sala de Competencia de la CNMC acordó informar sin observaciones el presente procedimiento (folio 91).

## HECHOS PROBADOS

De la documentación obrante en el expediente ha quedado probado, a los efectos de este procedimiento, el siguiente hecho:

**ÚNICO.- No ha quedado acreditado que Colt retribuyera a las entidades El Muelle y Suministro Asistencia Tecnológica por las llamadas efectuadas a los abonados llamados de la numeración 902 en el periodo comprendido entre julio de 2015 y octubre de 2017**

De las actuaciones de instrucción del presente procedimiento sancionador no se considera probado que Colt retribuyera a las entidades El Muelle y Suministro Asistencia Tecnológica por las llamadas efectuadas a los abonados llamados de la numeración 902 en el periodo comprendido entre julio de 2015 y octubre de 2017. Esta afirmación se ha formado a través de los siguientes elementos de prueba:

### **1. Relación contractual entre Colt y El Muelle**

Mediante escrito de 31 de agosto de 2015 Colt aporta, tras el requerimiento efectuado el 31 de julio de 2015 en el seno del periodo de información previa -IFP/D TSA/422/15-, el contrato marco suscrito el 1 de noviembre de 2006 con El Muelle para la prestación de distintos servicios de comunicaciones electrónicas a través de los 314 números del rango 902 cedidos por la entidad (folios 436 a 455).

**[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**. Estos documentos no fueron aportados junto a su escrito de 31 de agosto de 2015.

Asimismo, en su cláusula 8.11 se indica que **[INICIO CONFIDENCIAL PARA TERCEROS OPERADORES][FIN CONFIDENCIAL]**. A continuación, el apartado 12 de la misma cláusula especifica que *“la cantidad a comisionar por tráfico generado figura en la Tarifa de Precios de Colt”*.

Junto con el contrato marco, Colt aporta una orden de pedido de El Muelle de 20 de febrero de 2010 que resulta incompleta, pues salta del apartado 9 al 13. Los apartados facilitados se refieren a los datos de contacto del peticionario -El Muelle-, las cuotas por el número contratado, tarifas aplicables para el llamado de la numeración 900, 901 y 902, las franjas horarias, así como una lista de locuciones para los servicios prestados a través de la numeración 80Y.

Por último, Colt aporta el burofax remitido con fecha 20 de agosto de 2015 a El Muelle mediante el cual le informa de la denuncia interpuesta por FACUA y su obligación de cumplir con la normativa vigente.

Durante la tramitación del presente procedimiento, concretamente, mediante el escrito de alegaciones de 8 de noviembre de 2017 al acuerdo de incoación

(folios 862 a 923), Colt facilita como documento número 1 el contrato de servicios de 9 de agosto de 2006 al que alude el contrato marco, mediante el cual facilita los datos generales de la entidad El Muelle -entre otros, la dirección a efectos de notificaciones y la dirección de facturación-.

Por otro lado, Colt completa la información de la orden de pedido facilitada durante la tramitación del expediente IFP/DTSA/422/15, de 20 de febrero de 2010, y para ello aporta como documento número 2 los apartados que restaban a dicho documento, concretamente, del 9 al 13, relativos al enrutamiento, factura en inglés, costes de las facilidades, comentarios adicionales y listados de locuciones.

Como documento número 3 adjunto a su escrito de alegaciones, Colt aporta un anexo firmado por El Muelle de 18 de diciembre de 2006 **[INICIO CONFIDENCIALIDAD] [FIN CONFIDENCIALIDAD]**.

Por consiguiente, de los tres documentos adjuntos al escrito de 8 de noviembre de 2017 (folios 862 a 923) se constata que los mismos aluden a la contratación de los servicios de voz conjuntamente, entre los cuales se encuentran los de red inteligente prestados a través de los rangos de numeración 900, 901 y 902, no concretándose en documento alguno adicional la comisión o retribución por las llamadas generadas hacia la numeración 902 que se incluía con carácter general en el apartado 8.11 del contrato marco de 1 de noviembre de 2006.

Colt aclara, respecto a dicha retribución, que está dirigida a remunerar el éxito de ventas de los servicios de voz y datos contratados por el cliente, y señala, a título de ejemplo, que El Muelle tiene contratados servicios de voz mediante la numeración 900, 901 y 902, como se acredita de la orden de pedido. Por tanto, según el operador la citada cláusula no se refiere de forma exclusiva a la numeración 902.

Asimismo, Colt, mediante su escrito de alegaciones de 8 de noviembre de 2017 señala que el contrato marco suscrito con El Muelle el 1 de noviembre de 2006 ha sido modificado en el año 2015 con motivo de la estandarización de los contratos legales a nivel europeo añadiendo anexos específicos según la normativa aplicable a cada país. Para demostrar dicho extremo adjunta unas imágenes de la intranet (pantallazos) de Colt que describen como lleva a cabo la contratación un comercial que contrata los servicios con el operador a través del documento denominado “customer contract pack -CCP-” o contrato estándar. Por tanto, el CCP vendría a sustituir el contrato marco.

La información contenida en los pantallazos aportados es la siguiente: **[INICIO CONFIDENCIALIDAD] [FIN CONFIDENCIALIDAD]**.

Para apoyar la validez de la información analizada, Colt aporta, como documento número 4, la copia del contrato estándar actual, denominado “CCP Términos y condiciones generales”. Este contrato consta de 14 cláusulas y describe las condiciones que deberán cumplir tanto Colt como el contratante de

los servicios ofertados por éste. En su articulado no se observa que se contemple comisión o retribución alguna por el tráfico generado hacia la numeración facilitada por Colt. En definitiva, por la información suministrada, la cláusula 8.11 contenida en el contrato marco ha sido eliminada del contrato denominado CCP. Asimismo, se observa que en la parte inferior del margen izquierdo se indica la fecha del documento, de julio de 2015 -“1507”<sup>1</sup>-.

El documento número 5 denominado “CCP descripción del servicio Intelligent Network Service y Colt Managed IVR” describe y enumera los servicios de voz prestados por Colt. Entre los mismos aparece el denominado “ColtColt Full Rate Number” y que se define como aquel en que “el llamante paga el coste total de la llamada, pero no a una tarifa premium” –y que englobaría, según Colt Technology los servicios de voz hacia numeración 902, en España-. En el margen izquierdo del pie de página se constata que el mismo está fechado de julio de 2011.

De forma adicional, Colt aporta otros dos documentos, 6 y 7. El documento 6, denominado “Garantía de nivel de servicio para los servicios de Colt Intelligent Networks Contact Center”, fija los niveles de calidad en la prestación de sus servicios, como es el plazo orientativo de entrega, o la disponibilidad del servicio, entre otros, y en la parte inferior del documento consta la fecha de septiembre de 2012. Por otro lado, el documento 7, sobre “Facturación por cuenta a terceros”, recoge distintas cláusulas que regulan la facturación por parte del prestador y de su cliente y se observa que el mismo no señala una fecha.

Por tanto, en la documentación citada se observa que el nuevo modelo de contrato se refiere de forma genérica a los servicios de voz y datos que presta Colt, no haciendo expresa referencia a la numeración 902 ni a comisión o retribución de ningún tipo, por lo que en este aspecto vendría a modificar el contrato marco suscrito hasta el momento. Por otro lado, se observa que las fechas de los documentos se enmarcan en el periodo comprendido entre julio de 2011 y julio de 2015.

En relación con las fechas indicadas, ante el requerimiento de esta Comisión, Colt aportó, mediante escrito de 18 de abril de 2018 (folios 1019 a 1044) una declaración jurada en la que pone de manifiesto que el contrato estándar “CCP” está vigente desde el año 2015. No obstante, tal como ya se ha indicado, algunos de los documentos están fechados anteriormente.

Asimismo, con fecha 20 de abril de 2018 la instructora requirió a Colt las facturas emitidas a partir del año 2015 a El Muelle (folios 1045 a 1046).

---

<sup>1</sup> Año 2015 y mes julio, según el formato utilizado en inglés: año y mes.

Mediante escrito de 16 de mayo de 2018, Colt señala que no dispone de las mismas por ser un cliente muy pequeño, aunque declara expresamente que las facturas son idénticas que las emitidas a Suministro y Asistencia (folios 1053 a 1182). Por tanto, el análisis de dicha documentación se realizará en el siguiente apartado.

Asimismo, obran en el presente expediente ciertas medidas adoptadas por Colt, como son la carta remitida a El Muelle de 20 de agosto de 2015, aportada como documento número 5 adjunto a su escrito de 31 de agosto de 2015 (folios 436 a 455), mediante la cual informa de que **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIALIDAD]**.

Al respecto, consultado el Registro de operadores se constata que El Muelle no consta inscrito como operador en el Registro de operadores.

La instructora del procedimiento sancionador solicitó a El Muelle a través de sendos requerimientos de 5 de diciembre de 2017 –notificado el 2 de enero de 2018- (folios 933 a 935) y 20 de febrero de 2018 –notificado el 2 de marzo de 2018- (folios 972 a 985) los contratos suscritos por éste y los abonados de la numeración 902.

El Muelle no ha contestado a ninguno de los requerimientos de esta Comisión.

## **2.Relación contractual entre Colt y Suministro y Asistencia**

Colt indicó, a través de sus escritos de 31 de agosto de 2015 (folios 436 a 455) y de 21 de diciembre de 2017 (folios 951 a 957), que sus bases de datos no contenían información y documentación relativa a Suministro y Asistencia, si bien, según declaró, el contrato debió suscribirse en las mismas fechas que con El Muelle -20 de febrero de 2006-, facilitándole 210 números del rango 902 para la prestación de sus servicios.

En base a lo anterior, la instructora del procedimiento sancionador solicitó cierta documentación a la entidad Suministro y Asistencia, a través de los requerimientos de 5 de diciembre de 2017 –notificado el 13 de diciembre de 2017) (folios 924 a 926) y 20 de febrero de 2018 –notificado el 1 de marzo de 2018- (folios 985 a 990): el contrato suscrito con Colt, los contratos suscritos con los abonados llamados, anexos económicos y las facturas giradas.

Suministro y Asistencia no ha contestado a ninguno de los requerimientos de esta Comisión.

Consultado el Registro de operadores se constata que la entidad Suministro y Asistencia Tecnológica consta inscrita para la prestación del servicio de reventa del servicio telefónico fijo en acceso indirecto, mediante la comercialización y gestión de tarjetas telefónicas prepago, prestador de los servicios de voz sobre

redes privadas IP Centrex<sup>2</sup>, y como operador móvil virtual prestador de servicio<sup>3</sup>.

Colt, a través de sus escritos de 8 de noviembre de 2017 (folios 865 a 923) y 18 de abril de 2018 (folios 1016 a 1044), señala que el contrato suscrito con Suministro y Asistencia fue modificado en los mismos términos que el contrato con El Muelle. Para sustentar su afirmación aporta, por un lado, una declaración jurada en la que declara que el contrato estándar de Colt vigente desde el año 2015 no contiene cláusulas de comisiones por tráfico generado - documento número 5 adjunto a su escrito de 8 de noviembre de 2017.

Asimismo, con fecha 16 de mayo de 2018 (folios 1053 a 1182), tal como se ha avanzado anteriormente, aporta, en contestación al requerimiento de 20 de abril de 2018 (folios 1045 y 1046), las facturas emitidas por Colt a dicha entidad en el periodo comprendido entre noviembre de 2015 y octubre de 2017.

Analizada dicha documentación, se constata que las facturas aluden a distintos conceptos facturados, como son “servicios de telefonía”, “Colt Freephone” y “Colt Full Rate Number”. Sobre dichos conceptos el operador señala que el segundo de los conceptos se refiere a servicios de numeración gratuita y el tercer concepto se refiere a facilidades añadidas a los servicios de red inteligente como reportes estadísticos, locuciones, etc. y entre los mismos, estaría incluido el tráfico 902. Y añade que únicamente factura por el tráfico generado en el 902 que termine fuera de la red de Colt.

Por consiguiente, atendiendo a las facturas emitidas por Colt, no se deduce una retribución o comisión por los servicios de voz, no diferenciándose tampoco el tráfico generado hacia la numeración 902.

Por último, obran en el presente expediente ciertas medidas adoptadas por Colt, como son la carta remitida a Suministro y Asistencia de 20 de agosto de 2015, aportada como documento número 5 adjunto a su escrito de 31 de agosto de 2015 (folios 436 a 455), mediante la cual informa de que **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** (folios 1014 a 1015).

### **Conclusiones del hecho probado único**

- (i) Colt suscribió con El Muelle un contrato marco el 1 de noviembre de 2006 a través del cual le prestó servicios de voz y datos. Este contrato no alude expresamente a los servicios prestados a través de la numeración 902, pero fue aportado por Colt como contrato suscrito para la prestación de servicios de tráfico hacia numeración 902, o sea que se utilizaba para este propósito.

---

<sup>2</sup> Mediante Resolución de 27 de diciembre de 2012 (RO 2012/1858).

<sup>3</sup> Mediante Resolución de 13 de noviembre de 2012 (RO 2012/2264).

El apartado 8.11 del citado contrato reconocía el pago de una comisión por el tráfico generado a Colt, sin especificar el rango de numeración que daría lugar a dicha retribución.

- (ii) La Orden de pedido suscrita por El Muelle en el año 2006, que en el expediente IFP/DTSA/422/15 fue aportada incompleta pues faltaban algunos apartados, fue subsanada mediante escrito de 8 de noviembre de 2018 y tras revisar los correspondientes apartados adicionales, se constata que los mismos no se refieren de forma específica al rango 902, ni a una comisión o retribución. Dicha conclusión también se alcanza tras examinar el contrato de servicio suscrito con El Muelle en el año 2006, aportado durante la tramitación del presente procedimiento.
- (iii) Colt señala, respecto a su relación con Suministro y Asistencia, que no obra en su poder documentación legal relativa al contrato o al pedido originales, si bien añade que el mismo se debió firmar en las mismas fechas que con El Muelle. Dicha información fue requerida a la entidad Suministro y Asistencia y no se ha recibido contestación alguna. Por tanto, no obra documentación contractual relativa a Suministro y Asistencia. No obstante, el 16 de mayo de 2018 Colt aportó las facturas emitidas entre junio de 2015 y octubre de 2017, acreditándose que ambos operadores mantuvieron una relación jurídica en dicho periodo.

En las facturas remitidas se observa que no contienen referencia específica relativa al rango 902, integrándose las llamadas en el concepto denominado “Colt Full Rate Number”. Asimismo, según declara en dicho escrito Colt solo factura por el tráfico generado fuera de su red. No figuran en las facturas remitidas datos sobre una comisión pagada a Suministro y Asistencia, ni una rebaja en el importe de su factura a pagar a Colt –por un concepto asimilable a una retribución o comisión-.

- (iv) Colt señala que el contrato marco suscrito con los clientes se modificó en 2015, habiéndose eliminado entonces la cláusula relativa a la comisión (antigua cláusula 8.11). Para acreditar dicho extremo aporta una serie de pantallazos obtenidos de su propia intranet que muestran los pasos que debe seguir un cliente que quiera contratar los servicios de Colt.

Junto con dicha documentación aporta el nuevo contrato denominado CCP, así como distintas adendas. Del CCP se constata que el mismo no contiene referencia alguna a comisión o retribución ni alusión específica a la numeración 902. Respecto a la fecha de entrada en vigor del nuevo contrato se observa que el contrato CCP está fechado a julio de 2015. No obstante, las adendas al citado contrato resultan anteriores, concretamente corresponden a los años 2011 y 2012. Para apoyar la entrada en vigor del nuevo contrato marco adjunta una declaración

jurada por la que declara la entrada en vigor del nuevo contrato en el año 2015.

- (v) Posteriormente, Colt ha adoptado las siguientes medidas:
- a. remitió dos cartas el 20 de agosto de 2015 a ambos clientes mediante las cuales advierte de la denuncia de FACUA y de su obligación de cumplir con la normativa vigente.
  - b. remitió dos burofaxes el 13 de marzo de 2018 a cada uno de sus clientes rescindiendo unilateralmente la relación contractual que mantenía desde el año 2006.

En conclusión, ha quedado acreditado que Colt prestó servicios de red inteligente, entre otros servicios a El Muelle y Suministro y Asistencia a través de la numeración 902, de conformidad con el contrato marco suscrito el 1 de noviembre de 2006, y que este contrato contenía una cláusula que preveía una comisión a favor de los mismos, por “el tráfico generado hacia Colt Technology”.

No obstante, el citado contrato no aludía de forma expresa a los servicios 902, sino a los servicios de voz y datos prestados a sus clientes, y no se dispone de información sobre la concreción de dicha comisión en el contrato de servicio y en las facturas. En la documentación aportada por Colt, no figura un detalle de comisiones por el tráfico dirigido a numeraciones 902.

Por otra parte, el citado contrato fue modificado por una política interna de la Compañía, en el año 2015, y en virtud de la documentación facilitada no se deduce la existencia de una comisión por el tráfico generado hacia la numeración 902 a partir de esta fecha.

No obstante, se deja constancia que no se han podido acreditar los servicios prestados por los clientes de Colt –El Muelle y Suministro y Asistencia-, a sus abonados, pese a haber sido requerida ésta y otras cuestiones relacionadas a estas dos empresas. Por ello, no ha podido comprobarse si en dichas relaciones se pagaba o se paga una retribución a los usuarios finales abonados titulares de los números 902.

A los anteriores antecedentes y hecho probado le son de aplicación los siguientes

## **FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

### **PRIMERO.- Objeto del procedimiento sancionador**

De conformidad con el acuerdo de incoación del presente expediente, el objeto del presente procedimiento sancionador consiste en determinar si Colt ha

incumplido las condiciones de utilización del rango de numeración 902 establecidas en el Reglamento de mercados al haber retribuido al usuario final llamado por el tráfico generado hacia la numeración 902.

## **SEGUNDO.- Habilitación competencial de la Comisión y legislación aplicable**

La competencia de la CNMC para intervenir en el presente procedimiento resulta de lo dispuesto en la normativa sectorial. El artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (LCNMC), señala que corresponde a esta Comisión “*realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003<sup>[4]</sup>, de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo*”. Por otro lado, el artículo 29 del mismo texto legal dispone que la CNMC ejercerá la potestad sancionadora en los términos previstos, entre otras, en la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones, actualmente Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel).

Por un lado, según lo dispuesto en los artículos 19 y 69.1 de la LGTel, la competencia para otorgar los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación corresponde al Ministerio de Industria, Energía y Turismo – actualmente, al Ministerio de Economía y Empresa<sup>5</sup>.-

Por otro lado, el artículo 77.19 de la LGTel tipifica como infracción grave “*el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración*”. De conformidad con el artículo 84.1 de la misma ley, la competencia sancionadora en dicha materia corresponde al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dependiente del Ministerio.

No obstante lo anterior, y de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria décima de la LGTel, hasta que el Ministerio asuma efectivamente las competencias en materia de numeración y las competencias sancionadoras relacionadas, éstas se seguirán ejerciendo transitoriamente por la CNMC.

---

<sup>4</sup> Actualmente, la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, que ha derogado la anterior Ley General de Telecomunicaciones.

<sup>5</sup> De conformidad con el Real Decreto 355/2018, de 6 de junio, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales (publicado en la sección I, página 58722 del Boletín Oficial del Estado de 7 de junio de 2018), la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (ahora Secretaría de Estado para el Avance Digital, según el apartado 2 por el art. único del Real Decreto 948/2018, de 24 de julio. Ref. BOE-A-2018-10518), que ejerce estas competencias, pasa a formar parte del Ministerio de Economía y Empresa.

En aplicación de los preceptos citados y de conformidad con el artículo 84.2 de la LGTel, la CNMC tiene competencia para resolver sobre el incumplimiento de las condiciones determinantes de la atribución de derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración, concretamente, del uso de la numeración 902 contemplada en el Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT)<sup>6</sup>.

Por último, atendiendo a lo previsto en el artículo 25.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector público (LRJSP), los artículos 20.2, 21.2 y 29 de la LCNMC, y los artículos 14.1 y 21 del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para incoar y resolver el presente procedimiento sancionador es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

Por otro lado, según el apartado 2 del artículo 29 de la LCNMC, *“para el ejercicio de la potestad sancionadora, se garantizará la debida separación funcional entre la fase instructora, que corresponderá al personal de la dirección correspondiente en virtud de la materia, y la resolutoria, que corresponderá al Consejo”*, por lo que el órgano competente para instruir el presente procedimiento es la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC.

Respecto de la legislación aplicable al presente procedimiento, resulta de aplicación lo dispuesto en la LCNMC, la LGTel, así como la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), y la precitada LRJSP.

## **TERCERO. - Tipificación del hecho probado**

### **3.1.- Consideraciones generales**

El presente procedimiento sancionador se inició contra Colt ante la posible comisión de una infracción tipificada en el artículo 77.19<sup>7</sup> de la LGTel, que califica como infracción grave el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración, concretamente, por utilizar la numeración 902 retribuyendo al abonado llamado titular de la numeración 902 a nivel minorista, en contra de lo establecido en el PNNT.

---

<sup>6</sup> Anexo del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

<sup>7</sup> El artículo 77.19 de la LGTel establece como infracción grave, *“El incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración”*.

En virtud de lo establecido en el artículo 27 de la LRJSP, que consagra el principio de tipicidad, es necesario analizar si puede concluirse que Colt ha incurrido en un incumplimiento de las condiciones determinantes de la atribución y otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración 902 asignados a Colt.

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

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

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

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

Asimismo, el PNNT establece, en su apartado 2.3, 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, y demás normativa establecida en el real decreto que aprueba este plan”*.

Pues bien, el PNNT atribuye los códigos «N=8 y 9» a los servicios de tarifas especiales. Así, el apartado 9.1 del PNNT se refiere a estos servicios de tarifas especiales, 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. Entre ellos se incluye, en el Apéndice<sup>8</sup>, el servicio de llamadas de pago por el abonado llamante sin retribución para el llamado –prestado a través del rango 902-.

Por otro lado, el término “abonado” –abonado “llamado”, en este caso- se define en el anexo II de la LGTel como *“cualquier persona física o jurídica que haya celebrado un contrato con un proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas disponible al público para la prestación de dichos servicios”*.

En virtud de la normativa citada, los operadores asignatarios de la numeración

---

<sup>8</sup> Listado de atribuciones y adjudicaciones vigentes del PNNT.

902 deberán cumplir con las condiciones generales de la asignación de la numeración que vienen contempladas en la norma de atribución, en el presente caso, en el PNNT anexo al Reglamento de Mercados, que señala que a través de la numeración 902 se prestará un servicio de pago por el llamante sin retribución para el llamado.

## **2.2.- Análisis de la utilización de la numeración 902 por parte de Colt**

De la instrucción del expediente sancionador, como se ha señalado en el **Hecho probado único, no consta acreditado** que Colt retribuyera a El Muelle y Suministro y Asistencia -clientes del operador- por el tráfico generado hacia la numeración cedida por dicho operador a las citadas entidades.

Concretamente, se ha constatado que el contrato suscrito y aportado entre Colt y El Muelle el 1 de noviembre de 2006 se refiere a los servicios de voz y datos contratados por el cliente con carácter general. El contrato no hace referencia alguna a la numeración 902, aunque según las declaraciones de Colt sus clientes El Muelle y Suministro y Asistencia tenían contratada numeración 902. No obstante, Colt ha añadido en el marco de este procedimiento que sus dos clientes también tenían contratados servicios a través de numeraciones 900 y 901, además de la numeración 902.

La cláusula 8.11 contemplaba una comisión a favor de El Muelle por el tráfico generado hacia Colt en términos generales, pero, examinada la documentación adicional aportada durante la instrucción del presente expediente, no puede afirmarse que se hayan pagado comisiones en concepto de retribución por llamadas hacia la numeración 902.

Por otro lado, Colt ha aportado documentación que acredita la modificación del contrato marco y la eliminación de la cláusula de comisión contenida anteriormente. Asimismo, ha facilitado el contrato denominado CCP y adendas, en los cuales no se observa cláusula relativa a la comisión devengada por el tráfico generado hacia Colt, por lo que no puede deducirse que se retribuya en base al mismo por el tráfico generado hacia la numeración 902, a partir de 2015.

En línea con lo anterior, de las facturas requeridas por la instructora y aportadas por el operador en el periodo comprendido entre junio de 2015 y 2017, por los servicios prestados a Suministro y Asistencia, no se deduce, atendiendo a los conceptos facturados, la existencia de una retribución por los servicios prestados a través de la numeración 902.

En relación con lo anterior, Colt a través de su escrito de 8 de noviembre de 2017 señaló que mantenía con sendas entidades -El Muelle y Suministro y Asistencia- una relación mayorista y no con los abonados finales, por lo que resulta imposible que retribuyese a los abonados llamados de la numeración 902.

Dicha valoración no es compartida por esta Comisión pues en el supuesto de ser retribuido un abonado llamado, ello es consecuencia de los pagos que median entre los operadores a nivel mayorista por los servicios de red inteligente que llevan a estos a retribuir a su vez a los agentes intermediarios e incluso a los abonados llamados de la numeración 902, lo que requiere, dada la variedad de agentes intervinientes para la prestación de estos servicios, que se deban analizar caso a caso los contratos que median entre los agentes intervinientes en la prestación de los servicios 902, las cláusulas contenidas relativas a las retribuciones, los servicios prestados, así como la facturación por los servicios prestados a través de la numeración 902.

### **[INICIO CONFIDENCIALIDAD] [FIN CONFIDENCIALIDAD]**

No obstante, lo anterior, no se ha podido obtener información por parte de las entidades El Muelle y Suministro y Asistencia de la existencia de retribuciones a los usuarios finales u abonados llamados titulares de numeración 902 que estas empresas comercializasen, pese a los requerimientos formulados por la instructora el 5 de diciembre de 2017 y el 20 de febrero de 2018 -que resultaron debidamente notificados tal y como constan en los antecedentes de hecho quinto y noveno-.

En definitiva, la instrucción del presente procedimiento concluye que no existen elementos para imputar a Colt la comisión de la infracción del artículo 77.19 de la LGTel, por no haberse comprobado la existencia de un incumplimiento por parte de Colt de las condiciones determinantes de la atribución y el otorgamiento de los recursos de numeración 902. Por lo tanto, resulta procedente archivar el presente procedimiento sancionador.

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.-** Archivar el expediente sancionador incoado a Colt Technology Services, S.L.U. en fecha 3 de octubre de 2017, como presunto responsable directo de una infracción administrativa calificada como muy grave, tipificada en el artículo 77.19 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, consistente en el presunto incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración.

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.