

**ACUERDO POR EL QUE SE ARCHIVA LA DENUNCIA CONTRA DIGITAL  
ONLINE DEVELOPMENT, S.L.U. POR EL MAL USO DE NUMERACIÓN EN  
SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN EN LÍNEA****IFP/DTSA/019/18/DIGITAL ONLINE NUMERACIÓN****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 3 de abril de 2019

Examinada toda la información obrante en el expediente de referencia, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en sesión de 3 de abril de 2019, ha aprobado el presente acuerdo basado en los siguientes

**I.- ANTECEDENTES****PRIMERO.- Denuncia contra Digital Online**

Con fecha 17 de septiembre de 2018, tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) una denuncia frente a Digital Online Development, S.L.U. (Digital Online) porque, según el denunciante, se le había suscrito a un canal de cocina “*al pinchar un enlace de un mensaje publicitario*” en una página web, sin haber dado su consentimiento, lo que le había supuesto el pago de un importe de 2,99 euros (correspondiente a una semana de suscripción).

**SEGUNDO.- Requerimiento de información**

Con fecha 15 de noviembre de 2018, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) requirió al denunciante para que, con el objeto de comprobar si se había producido un mal uso de la numeración por parte de Digital Online, facilitara a la CNMC copia de las facturas en las que figurasen los

cargos denunciados, incluido el número a través del que se le prestó el servicio y, en caso de poder facilitarla, copia de la página web donde constara la publicidad a través de la que se suscribió de forma involuntaria al servicio.

### **TERCERO.- Contestación al requerimiento de información**

Con fecha 15 de noviembre de 2018, el denunciante remitió a esta Comisión factura del operador, Telefónica de España, S.A.U. (Telefónica), con quien el particular tenía contratados sus servicios de telefonía fija y móvil, donde figuraba un importe de 12,35 euros como *“Otros conceptos: Conceptos correspondientes a líneas móviles no incluidos en Movistar fusión”*; el importe correspondía según la factura a la prestación de cinco servicios denominados *“CocinaT 900907110”* –uno por semana por importe de 2,47 euros-.

### **CUARTO.- Inspección**

Con fecha 18 de noviembre de 2018, en virtud de la competencia atribuida a la CNMC por los artículos 72.2.b) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel), y 27 y la disposición transitoria cuarta de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (LCNMC), en materia de inspección sobre las actividades de los operadores de telecomunicaciones, se designó una inspectora, para que comprobara el servicio que se estaba prestando a través de las páginas del operador Digital Online, determinar la numeración del Plan Nacional de Numeración Telefónica -u otra- involucrada y en qué condiciones se usaba.

La inspección se inició el día 19 de diciembre de 2018, realizándose varias actuaciones posteriores los días 20 de diciembre, 4, 8 y 9 de enero de 2019, en la sede de Barcelona de la CNMC, y levantándose acta el 16 de enero de 2019 –acta que consta en el expediente-.

### **QUINTO.- Incorporación de documentación al expediente**

Con fecha 18 de febrero de 2019, se incorporaron las facturas correspondientes a los meses de diciembre de 2018 y enero de 2019 del número desde el que se realizó la suscripción y la baja durante la inspección.

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

## **II.- FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES**

### **ÚNICO.- Habilitación competencial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia**

Las competencias de esta Comisión para conocer sobre los hechos denunciados resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. La 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”*.

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

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

La LGTel, en su artículo 77.19, contempla como infracción grave *“El incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración”*. Por tanto, a priori, la sanción de esta infracción correspondería, de conformidad con el artículo 84.1 de la LGTel, *“al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, para la imposición de sanciones no contempladas en los siguientes apartados”*.

Los artículos 19 y 69.1 de la LGTel disponen que la competencia para otorgar los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación corresponde al Ministerio de Economía y Empresa (Mineco). Sin embargo, de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria décima de la LGTel, hasta que el Mineco asuma efectivamente las competencias en materia de numeración y sancionadoras en ese ámbito, éstas se seguirán ejerciendo por la CNMC.

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

Por último, de conformidad con los preceptos citados y atendiendo a lo previsto en los artículos 20.1, 21.2 y 29 de la LCNMC y el artículo 14.1.b) del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, el órgano decisorio competente para conocer los hechos obrantes en el expediente y acordar la incoación o no del correspondiente procedimiento administrativo sancionador contra el operador denunciado es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.


### III.- FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

#### ÚNICO.- Valoración de las actuaciones realizadas para investigar los hechos denunciados

##### a) Actuaciones realizadas y hechos comprobados

Digital Online es un operador de comunicaciones electrónicas inscrito en el Registro de Operadores para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, almacenamiento y reenvío de mensajes y servicio telefónico fijo<sup>1</sup> y tiene asignada numeración para servicios de mensajes de tarificación adicional (SMS Premium) –concretamente para la prestación de servicios de suscripción y para adultos-. Asimismo, este operador es el titular y administrador de la página <http://wirecediario.cocinatop.com/cocinatopwmJT><sup>2</sup>.

La inspección, llevada a cabo desde el día 19 de diciembre de 2018 al 9 de enero de 2019, consistió en la comprobación del procedimiento de alta (suscripción) y baja al servicio de recetas de cocina denominado “CocinaTop” a través de la página de Internet del operador, en el enlace <http://wirecediario.cocinatop.com/cocinatopwmJT>, desde un número móvil de Orange Espagne, S.A.U. En la inspección se accedió a la siguiente pantalla:



Browser: No es seguro | wirecediario.cocinatop.com/cocinatopwmJT

Telecoms Rules | Digital Campus Virtual | comsmedia.elearning | Support studies for | ¿Cómo se aplican las: Páginas - Intranet CN

**CocinaTOP** Aprende a mejorar

[include=cuerpoAlta\_defecto\_wifi.htm]

**SUSCRIPCIÓN semanal**  
Introduce tu número de móvil

695650089

Cancelar Continuar

Servicio prestado por Digital Online Development S.L.U.

Atención cliente: 900907110 [Términos y condiciones](#)  
[Política de Datos y Privacidad](#)

Coste 3,99€/semana IVA incl. usuarios Orange. 4,5€/semana IVA incl. usuarios Vodafone y 2,99€/semana IVA incl. usuarios Movistar. El usuario tendrá acceso ilimitado al site COCINATOP: Contenidos Exclusivos de Carlos Maldonado (ganador MasterChef 3). Categorías de recetas actuales: Cocina Fit, Vegana, Platos Estrella... Actualización semanal de contenidos con nuevos vídeos.

Diseño responsivo e interactivo, compatible con todos los dispositivos.

<sup>1</sup> Servicios inscritos con fechas 14 de marzo de 2013 (expediente 2013/333), 11 de noviembre de 2009 (2009/1753) y 22 de septiembre de 2009 (2009/1439), respectivamente.

<sup>2</sup> Comprobado en la consulta realizada a través de la página web de la ICANN: <http://www.icann.org>. La Corporación de Internet para la Asignación de Nombres y Números –en inglés: *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers*; ICANN- es una entidad sin fines de lucro responsable de la coordinación global del sistema de identificadores únicos de Internet y de su funcionamiento estable y seguro. Así, la ICANN es responsable de asignar las direcciones del protocolo IP, de los identificadores de protocolo, de las funciones de gestión del sistema de dominio y de la administración del sistema de servidores raíz.

Por otro lado, se realizaron búsquedas en Internet que pudieran aportar información relativa al servicio facilitado y a la empresa Digital Online<sup>3</sup>.

Como se puede comprobar, en la página de inicio del servicio “CocinaTop” se indica la empresa responsable, Digital Online, el coste del servicio –dependiendo de los distintos operadores desde los que es posible la suscripción- y el número desde el que solicitar la baja.

Para suscribirse hay que facilitar un número de teléfono móvil, al que posteriormente es enviado un SMS desde el número corto 22386<sup>4</sup> en el que se facilita un código de cuatro dígitos que el usuario habrá de introducir en la página web y posteriormente seleccionar “Acepta y suscribirse”. A continuación, se recibe un segundo SMS del mismo número corto 22386 dónde se indica el éxito de la suscripción y método de pago. Finalmente, “CocinaTop” remite un SMS en el que indica el usuario y contraseña de acceso a la web.

A lo largo del proceso, tanto en la página web como en los SMS recibidos desde el número corto 22386, se indica que es un servicio de suscripción, con pagos semanales y el importe a abonar en función del operador con el que se tenga contratada la línea móvil, con renovación automática y, en concreto, en el segundo SMS recibido se informa, en relación con el método de pago, que el cargo del servicio estará incluido en la factura del operador de acceso correspondiente.

Tras realizarse la suscripción al servicio, en la inspección se comprobó el funcionamiento de la página web y se constató que se podía acceder a vídeos de cocina que se anunciaban.

En cuanto al proceso de baja, según se indica en la página web, los usuarios ya suscritos a “CocinaTop” que no deseen seguir utilizando los servicios ofrecidos pueden hacerlo en cualquier momento, accediendo al menú de cancelación y seleccionando “Baja” o mediante una llamada al número de atención al cliente 900907110 o por correo electrónico, ambos facilitados en su página web. Automáticamente se reciben de forma simultánea dos SMS, uno del número corto 22386 y otro de “CocinaTop”, informando de que la baja del servicio se ha efectuado correctamente.

Durante la inspección, la baja se realizó a través de la pantalla haciendo click sobre “Cancelación” situada al final de la página web. Después apareció una nueva pantalla con un botón central con la palabra “Baja”; tras presionar en él se

---

<sup>3</sup> Se comprobó que esta empresa tiene diversas páginas web de diferente temática –música, tarot, etc.- con una página de inicio similar.

<sup>4</sup> El número 22386, como se explicará posteriormente, es un número que utiliza Orange – operador de acceso para la inspección- para comunicarse con sus clientes. El número se identifica como de Orange y con él se remite el siguiente mensaje: “ORANGE INFO: Tu código es el (...). Introdúcelo en la página web para suscribirte. 3.99 euros por cobro recibido. Max 3.99 euros por semana”.

mostró un mensaje con la siguiente leyenda: *“Cancelación; suscripción a CocinaTop cancelada con éxito; recibirá un SMS de confirmación den su teléfono móvil. Recuerde que puede disfrutar del servicio durante su periodo pagado”*.

Adicionalmente, todos los detalles que se facilitan tanto en los SMS enviados desde el número corto 22386 como en la página web de CocinaTop sobre los procesos de suscripción y baja, métodos de pago e importes del servicio, también se especifican en los *“Términos y Condiciones generales Servicios de Digital Online Development, S.L.U.”*, accesibles desde la página web de CocinaTop.

Por último, en las facturas telefónicas recibidas, el servicio figura bajo el concepto *“Aplicaciones de terceros; SUBS Cocina Top; DOD 900907110”* y con un importe de 3,99 euros a la semana –que coincide con el importe indicado en la página web-.

## **b) Valoración**

El objetivo de las diligencias previas ha sido conocer si se había producido un uso de la numeración SMS Premium que pudiera ser contrario a la regulación, dado que Digital Online es asignatario de este tipo de números.

En concreto, se ha analizado la existencia de indicios de infracción del apartado octavo del artículo 5 de la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia (Orden ITC/308/2008), que establece ciertos límites al procedimiento de suscripción a servicios contratados por numeración SMS Premium a través de un terminal móvil o de Internet. Desde el año 2015 (Orden IET/1196/2015, de 18 de junio, que modifica la anterior orden) los abonados no se pueden suscribir a numeración SMS Premium desde el ordenador sin confirmación posterior<sup>5</sup>.

A través de las actuaciones realizadas se ha comprobado que Digital Online ofrece a los usuarios servicios de suscripción y descarga de contenidos a través

---

<sup>5</sup> Artículo 5.8º de la Orden ITC/308/2008: *“Con carácter general, únicamente será válida la manifestación de la voluntad del usuario de contratar el servicio confirmada a través de un mensaje remitido desde su propio número de teléfono de abonado.*

*No será válida la contratación de los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes que se realice mediante la marcación automática sin la intervención del usuario del número correspondiente, incluyendo aquellos casos en que dicha marcación se produzca como consecuencia de la instalación en su terminal de una aplicación o programa, aun cuando dicha instalación haya sido consentida.*

*La petición y contratación de servicios de suscripción sólo podrá realizarse mediante la marcación directa por el usuario, a través de su terminal, del código de numeración correspondiente. A estos efectos, tendrá la consideración de «marcación directa» la realizada por el usuario en su terminal de manera manual y activa, en un solo acto o mediante la introducción de cada uno de los dígitos que componen el código de numeración correspondiente.*



de “*Internet Mobile para teléfonos móviles compatibles*”<sup>6</sup>, es decir, servicios de transmisión de datos a través de Internet en el terminal móvil –aunque también es posible acceder por acceso fijo-, siendo uno de dichos servicios el de suministro de recetas de cocina mediante vídeos denominado “*CocinaTop*”.

De las actuaciones realizadas, se ha constatado que el servicio denunciado no es un servicio SMS de suscripción –esto es, no se presta a través de numeración SMS Premium-, sino que se trata de una suscripción a un servicio de vídeos de cocina que debe confirmarse mediante el teléfono móvil y que se cobra en la factura telefónica del abonado sin perjuicio de la calificación jurídica que pudiera tener este servicio.

En la inspección se comprobó que en el proceso de contratación se remitían diversos mensajes de advertencia en los que se indicaban las condiciones del servicio y exigían la participación activa del abonado –introducción de un número de teléfono y posteriormente de un código-. Por lo tanto, no se ha probado comportamiento irregular que afecte a la normativa de comunicaciones electrónicas cuya supervisión corresponda a la CNMC o al Mineco –como, por ejemplo, la normativa de derechos de los usuarios finales de comunicaciones electrónicas-.

Durante la contratación se utiliza el número 22386, que es un número que Orange utilizó en este caso para informar (a través de SMS) a su abonado –la CNMC, en el presente caso durante la inspección- de las características del servicio de suscripción que estaba contratando, le remitió el código para hacerlo y le indicó que se había suscrito; por el envío de estos mensajes Orange no ha cobrado ningún importe. De conformidad con el artículo 3.7 de la Orden ITC/308/2008, la numeración corta determinada por el código 22 podrá utilizarse internamente en el ámbito de cada red telefónica pública para la prestación de servicios de mensajes no sujetos a tarificación adicional.

En conclusión, el uso del número 22386 –único que se ha constatado que se usase a través de la inspección- se ajusta a las determinaciones de la normativa aplicable.

A la vista de los resultados obtenidos de las diversas comprobaciones realizadas en relación con la suscripción al servicio de recetas de cocina denominado “*CocinaTop*”, no se ha constatado la existencia de ningún comportamiento de Digital Online que infrinja la normativa de telecomunicaciones objeto de

---

*La petición y contratación relativa a los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes distintos de los referidos en el párrafo anterior, se podrá realizar a través de Internet siempre que quede garantizada, mediante el envío al usuario de un mensaje SMS, la autenticación del número de teléfono móvil que invoca el servicio”.*

<sup>6</sup> Descripción de la cláusula 1 de los “*Términos y condiciones generales servicios Digital Online Development, S.L.U.*”.

supervisión por esta Comisión. Por tanto, no procede la incoación de procedimiento sancionador alguno contra Digital Online.

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

### **ACUERDA**

**ÚNICO.** - Archivar la denuncia presentada contra Digital Online Development, S.L.U. por no existir elementos de juicio suficientes que determinen un mal uso de alguna numeración por parte de este operador, de conformidad con lo expuesto en el Fundamento Jurídico Material Único del presente acuerdo.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, haciéndoles saber que contra el mismo no cabe recurso alguno.