

**ACUERDO POR EL QUE SE PONE FIN AL PERIODO DE INFORMACIÓN
PREVIA INICIADO POR EL SUPUESTO USO INDEBIDO DE NUMERACIÓN
902 POR PARTE DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.**

IFP/DTSA/027/18/RETRIBUCIÓN 902 TELEFONICA

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Benigno Valdés Díaz

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

Secretario de la Sala

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 8 de mayo de 2019

Vista la información recabada en el expediente relativo al período de información previa tramitado con el número de referencia IFP/DTSA/027/18, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Escrito de la Junta de Andalucía

Con fecha 3 de diciembre de 2018, se recibió en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) un escrito de la Consejería de Salud de la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía (Junta de Andalucía) mediante el cual pone en conocimiento de esta Comisión la práctica de una presunta remuneración por parte de Telefónica de España, S.A.U. (Telefónica) a la empresa IDCQ HOSPITALES Y SANIDAD S.L.U. (IDCQ) por las llamadas generadas a la numeración 902, materializada en un **[CONFIDENCIAL]**, por si pudiera suponer un incumplimiento del artículo 77.19 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel).

La Junta adjunta el escrito de contestación de IDCQ al requerimiento formulado por la autoridad competente en materia de consumo en otro expediente administrativo, el contrato de prestación de servicios outsourcing formalizado entre éste y Telefónica, de 17 de abril de 2015, y los recibos emitidos por la

prestación de los servicios de red inteligente de Telefónica en el periodo comprendido entre enero y septiembre de 2018.

SEGUNDO.- Requerimiento de información

A la vista de la documentación remitida por la Junta de Andalucía, mediante escrito de fecha 21 de diciembre de 2018, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC (DTSA) requirió la siguiente información en el marco del expediente de diligencias previas núm. IFP/DTSA/027/18, al objeto de conocer los hechos puestos de manifiesto y la procedencia, o no, de iniciar procedimiento sancionador:

- *“Describa cómo se aplican los descuentos por el tráfico generado hacia la numeración de red inteligente -902- contenidos en el contrato suscrito con la entidad IDCQ HOSPITALES Y SANIDAD, SLU.*
- *Señale si aplica un descuento a la numeración de red inteligente 902 cuando las llamadas se generan desde un origen móvil.*
- *En relación a los resúmenes de los servicios facturados facilitados aclare el concepto “aplicación acuerdo grupo Quirón” e indique en qué cláusula se contiene.*
- *Especifique los números 902 facilitados a dicha entidad según el contrato citado.*
- *Aporte la oferta comercial que efectuó a esta entidad y que culminó con la suscripción del contrato adjunto.*
- *Indique el número de clientes con los que ha suscrito un contrato de red inteligente (902) en el periodo comprendido entre los años 2017 y 2018, ambos incluidos, y en su caso, indique la numeración 902 y los clientes”.*

Con fecha 21 de febrero de 2019 tuvo entrada el escrito de Telefónica de contestación al requerimiento señalado.

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 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”.

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

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

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

Los artículos 19 y 69.1 de la LGTel disponen que la competencia para otorgar los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación corresponde al Ministerio de Economía y Empresa¹.

Sin embargo, de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria décima de la LGTel, hasta que el Ministerio de Economía y Empresa 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.

¹ De conformidad con el Real Decreto 355/2018, de 6 de junio, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD), a quien se atribuyen actualmente estas competencias, pasa a formar parte del Ministerio de Economía y Empresa.

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

III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

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

El objeto de las presentes actuaciones previas ha sido determinar si existen indicios de que Telefónica esté retribuyendo al abonado llamado del número 902 a la luz del contrato suscrito con IDCQ, y analizar si dicha conducta pudiera suponer un presunto incumplimiento del Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT), aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (artículo 2)².

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

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

De la información y documentación que obra en el expediente se constata la existencia de un contrato entre Telefónica y IDC Salud, S.L. para la prestación de servicios outsourcing a varias entidades del grupo especificadas en el contrato, suscrito en fecha 17 de abril de 2015.

[CONFIDENCIAL].

En conclusión, de la información facilitada obrante en el presente expediente se observa que el contrato no contiene cláusula relativa a la existencia de una retribución hacia la numeración 902 de forma directa. Sin embargo, el contrato contiene disposiciones referentes a descuentos por el tráfico generado desde líneas móviles o fijas facilitadas por ésta a su cliente, así como descuentos aplicables sobre la cuota del servicio de red inteligente relacionado con el volumen de minutos generados hacia determinada numeración, entre la que se

² Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, que aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración.

encuentra la de red inteligente. Este detalle coincide con los conceptos contenidos en las facturas y las aclaraciones efectuadas por Telefónica sobre las mismas.

Sobre los descuentos, el Acuerdo de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC de 3 de octubre de 2017³ señaló que *“esta Sala considera que, a día de hoy, no deben permitirse sistemas directos de retribución al llamado y cliente del 902. Esto es, sistemas de aplicación de descuentos en los precios pagados por los abonados que estén configurados realmente por volumen (dentro de una racionalidad económica) entran dentro de la práctica mercantil habitual, pero sistemas de retribución directa por la simple utilización de una línea 902, con independencia de su denominación y/o de la estructura del precio en los contratos, podrán ser calificados como un incumplimiento del PNNT, en función de cada caso analizado”*.

Los descuentos forman parte de la práctica mercantil habitual que llevan a cabo los operadores para fidelizar o conseguir nuevos clientes, y suponen una reducción del importe a facturar al cliente, configurada en muchas ocasiones sobre el volumen contratado/servicio (por ejemplo, en función de las líneas contratadas se reduce el precio de la cuota a satisfacer).

Se han advertido en ocasiones supuestos en los que el sistema establecido de descuentos contraviene el PNNT pues de facto todas las circunstancias del contrato implican que haya una retribución directa al abonado llamado de la numeración 902. Por ello, es necesario analizar caso a caso los contratos existentes.

En el presente caso, el contrato analizado entre Telefónica y ICDQ tiene por objeto la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, servicios TIC y gestión de infraestructuras tecnológicas, sobre los cuales se aplican distintos descuentos.

En relación con el descuento relacionado con la numeración 902 contratada por el cliente se observa, por un lado, la aplicación de un **[CONFIDENCIAL]** por la contratación de líneas 902 facilitadas por Telefónica –como también concurre un descuento sobre las cuotas de otros servicios contratados-. Respecto del tráfico generado hacia la numeración 902 -tráfico entrante- no se observa una minoración en el precio por minuto. Sin embargo, si se constata un descuento aplicable sobre las llamadas generadas desde líneas fijas o móviles de Telefónica que facilita a su cliente cuando se efectúan llamadas a numeraciones de terceros operadores (incluidos 902) y se alcanzan determinados volúmenes de tráfico, lo que es bastante habitual en el sector de las telecomunicaciones.

³ Acuerdo por el que se archiva la denuncia interpuesta por FACUA relativa al supuesto uso indebido de la numeración 902 por retribuir al llamado (Expte. núm. IFP/DTSA/422/15).

De la anterior información no se deduce un pago directo al abonado llamado - ICDQ- por el tráfico generado hacia la numeración 902 facilitada por Telefónica, por lo que esta Sala considera que no existe base documental que acredite la existencia de indicios de incumplimiento del PNNT y procede archivar el periodo de diligencias previas incoado.

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

ACUERDA

ÚNICO.- Archivar el período de información previa núm. IFP/DTSA/027/18.