

**ACUERDO POR EL QUE SE PONE FIN AL PERIODO DE INFORMACIÓN PREVIA INICIADO COMO CONSECUENCIA DE LA DENUNCIA CONTRA VARIAS ENTIDADES POR EL PRESUNTO USO INDEBIDO DE NUMERACIÓN 118AB EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA TELEFÓNICA SOBRE NÚMEROS DE ABONADO**

**IFP/DTSA/020/19/HABILITACIÓN COMO OPERADOR Y USO INDEBIDO 118AB**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidente**

D. Ángel Torres Torres

**Consejeros**

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D<sup>a</sup>. Pilar Sánchez Núñez

**Secretario de la Sala**

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 17 de septiembre de 2020

Vista la información recabada en el expediente relativo al período de información previa tramitado con el número de referencia IFP/DTSA/020/19, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

**I ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO.- Escritos de denuncia de Utopia Thinking Systems, S.L.**

Con fecha 20 de marzo de 2019 se recibieron en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) dos escritos idénticos de denuncia del operador Utopia Thinking Systems, S.L. (Utopia)<sup>1</sup>, contra veintitrés (23) operadores prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

Asimismo, con fechas 23 de abril y 17 de junio de 2019 Utopia remitió nuevos escritos a esta Comisión mediante los cuales amplió los hechos objeto de la

---

<sup>1</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 6 de julio de 2017 para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados y del servicio telefónico fijo –RO/DTSA/0598/17-.

denuncia anterior y aportó documentación adicional contra las entidades Advanced Telephone Services, S.A.U. (11830), Voiped Telecom, S.L. (Voiped -11810-), y Masvoz Telecomunicaciones Interactivas, S.L.U. (Masvoz), frente a este último por fomentar y facilitar las prácticas fraudulentas y de engaño por parte de diez de los prestadores de servicios de consulta sobre números de abonado denunciados (clientes), como operador soporte de red.

Según señala Utopia, estas empresas estarían incumpliendo las condiciones de atribución y otorgamiento de los derechos de uso de la numeración 118AB establecidas en la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (Orden CTE/711/2002).

Por ello, la denunciante solicita que se proceda a iniciar un procedimiento sancionador frente a todas las entidades denunciadas, por infracción de los artículos 76.11 y 77.19 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel), y el artículo 62.3.c) de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC), y que se les impongan las correspondientes sanciones a los operadores denunciados.

Las 26 entidades y numeraciones denunciadas son las siguientes:

- 1) Voiped Telecom, S.L. (Voiped -11810-)
- 2) 11811 Nueva Información Telefónica, S.A.U. (-11811 NIT-)
- 3) Teleservicio Expres, S.L.U. (Teleservicio -11814-)
- 4) Atención Cliente Telecom, S.L.U. (Atención Cliente -11818-)
- 5) Operador de Servicios de Telecomunicaciones de Red Inteligente y Servicios Conexos, S.L. (Operador de Servicios -11820-)
- 6) Litra Telecomunicaciones, S.L. (Litra -11829-)
- 7) Advanced Telephone Services, S.A.U. (Advanced Telephone -11830-)
- 8) Ancutatel, S.L. (Ancutatel -11832-)
- 9) Data Premium de Venezuela 11, C.A. (Data Premium -11834-)
- 10) Información Telefónica 11836, S.L.U. (Información Telefónica -11836-)
- 11) Delimax Concept, S.L.U. (Delimax -11838-)
- 12) Adding Servicios Inteligentes, S.L.U. (Adding -11840-)
- 13) 11842 Información Telefónica, S.L.U. (-11842 Información-)
- 14) Líneas de Red Inteligente, S.L. (Líneas de Red -11844-)
- 15) 11850 Servicio de Información Telefónica, S.L. (11850 SIT)
- 16) Clickquea Soluciones, S.L.U. (Clickquea -11857-)
- 17) Atención 24 Horas, S.L. (Atención 24H -11860-)
- 18) Kubbiberica Tech, S.L. (Kubbiberica -11865-)
- 19) Servi Caterers BCN, S.L. (Servi Caterers -11866-)
- 20) 11870 Información en General S.L. (-11870 Información-)
- 21) Remirson Inversora, S.L. (Remirson -11877-)
- 22) Telefonosdecastellon, S.L.U. (Telefonosdecastellon -11879-)
- 23) Servicio de Atención e Información, S.L.U. (Servicio de Atención -11880-)

- 24) Telefonía Infogus, S.L. (Telefonía Infogus -11885-)
- 25) In4you Siglo XXI, S.L.U. (In4you -11891-)
- 26) Masvoz Telecomunicaciones Interactivas, S.L.U. (Masvoz)

## **SEGUNDO.- Escrito de denuncia de Sur Andalucía de Comunicaciones**

Con fecha 1 de abril de 2019, el operador Sur Andalucía de Comunicaciones, S.L. (Sur Andalucía de Comunicaciones) presentó ante la CNMC un escrito por el que denuncia que la empresa Kubbiberica Tech, S.L., asignatario de la numeración 11865, estaría *“utilizando prácticas de suplantación de numeraciones de organismos públicos en anuncios, pareciéndose a los originales, provocando que los usuarios creyendo llamar al número legítimo de la empresa u organismo público es redirigido a esta numeración 11865”*.

## **TERCERO.- Traslado a la CNMC de las denuncias de Dialoga Servicios Interactivos, S.A. ante diversos organismos autonómicos de consumo y competencia**

Con fechas 3, 10, 15, 29 y 30 de abril, y 16, 21 y 22 de mayo de 2019 las autoridades de consumo de las Islas Baleares, Comunidad de Madrid, Junta de Andalucía, Navarra, Principado de Asturias y Extremadura, respectivamente, y la Autoridad Vasca de Competencia, dieron traslado a la CNMC de las denuncias presentadas por Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga)<sup>2</sup> contra los anteriores prestadores del servicio de consulta sobre números de abonado (denunciados por Utopia en el presente expediente), por supuestas prácticas de competencia desleal e infracción de la normativa sectorial de telecomunicaciones.

## **CUARTO.- Remisión de documentación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Agenda Digital y a la Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social**

Con fechas 8 y 9 de mayo de 2019, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) procedió a dar traslado a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Agenda Digital –SEAD- (actualmente, Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales –SETID-<sup>3</sup>) y a la Dirección General de Consumo<sup>4</sup>, perteneciente al Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (actualmente, Ministerio de Consumo), respectivamente, de la documentación obrante en las denuncias de Utopia y Dialoga para su conocimiento, en virtud de las competencias que tienen

---

<sup>2</sup> Utopia y Dialoga comparten el mismo representante legal y forman parte del mismo grupo empresarial.

<sup>3</sup> De conformidad con el Real Decreto 2/2020, de 12 de enero, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, la SETID, que ejerce estas competencias, forma parte del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (MAETD), que sustituye al Ministerio de Economía y Empresa.

<sup>4</sup> De conformidad con el Real Decreto. Vid. nota 4.

respectivamente atribuidas sobre el presunto incumplimiento de la Orden CTE/711/2002 y de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuyo texto refundido fue aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

#### **QUINTO.- Solicitud de información a la SETID**

Con fecha 9 de julio de 2019, la DTSA solicitó a la SETID información sobre el bloqueo o no de la numeración 118AB denunciada, de conformidad con lo señalado en el Real Decreto 381/2015, de 14 de mayo, por el que se establecen medidas contra el tráfico no permitido y el tráfico irregular con fines fraudulentos en comunicaciones electrónicas.

El día 11 de septiembre de 2019 se recibió escrito de contestación de la SETID mediante el cual comunicó no constarle ninguna solicitud o notificación de suspensión de interconexión relativa a dichos números.

#### **SEXTO.- Solicitud de acceso al expediente por parte de Utopia**

Mediante escrito de 17 de julio de 2019, Utopia solicitó a esta Comisión acceso a la documentación del expediente de referencia.

Mediante escrito de 30 de julio de 2019 se comunicó a Utopia la denegación de su solicitud de acceso por no ostentar como denunciante la condición de interesado en el expediente de actuaciones previas IFP/DTSA/020/19, por no justificar el operador que ostentase derechos o intereses legítimos que pudieran resultar afectados por la resolución del procedimiento que en su caso se iniciase.

#### **SÉPTIMO.- Orden de inspección**

Con fecha 31 de julio de 2019, la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC acordó la realización de una inspección telefónica para comprobar el uso que se estaba realizando de los números telefónicos denunciados. Concretamente, el objeto de la inspección consistió en comprobar si, a través de los referidos números, se prestaba el servicio de consulta sobre números de abonado de conformidad con la Orden CTE/711/2002.

En fecha 13 de agosto de 2019, las inspectoras procedieron a levantar acta de la inspección practicada en fecha 6 de agosto de 2019, incorporando el contenido de las llamadas telefónicas efectuadas y que fueron almacenadas en soporte digital.

#### **OCTAVO.- Nueva solicitud de acceso al expediente por parte de Utopia**

Con fecha 13 de agosto de 2019, Utopia solicitó nuevamente el acceso al expediente IFP/DTSA/020/19 para poder ser considerada parte interesada en el

mismo, por entender que sufría daños y perjuicios directos a consecuencia de las prácticas objeto de la denuncia.

Habiendo sido desestimada previamente dicha solicitud de acceso (por acuerdo de la DTSA de 30 de julio de 2019), la misma se calificó como un recurso de alzada, notificándose el 14 de enero de 2020 a Utopia la Resolución de desestimación del recurso de alzada (exp. con número R/AJ/129/19).

#### **NOVENO.- Requerimientos de información a prestadores 118AB**

Mediante escritos de la DTSA de 9 y 10 de octubre de 2019, respectivamente, se requirió a Voiped, Teleservicio, Líneas de Red Inteligente y Clickquea determinada información para la concreción de los hechos denunciados.

Con fechas 21 y 23 de octubre y 3 de noviembre de 2019, respectivamente, tuvieron entrada en el registro de esta Comisión los escritos de contestación a los requerimientos de información referenciados.

#### **DÉCIMO.- Otras actuaciones**

Con fechas 29 de enero y 18 de febrero de 2020, la DTSA incorporó al expediente documentación de las páginas web de los operadores denunciados y de los Registros de operadores y de numeración.

#### **UNDÉCIMO.- Declaraciones de confidencialidad**

Mediante escrito de 19 de febrero de 2019 la DTSA declaró la confidencialidad para terceros determinados datos contenidos en los escritos de 21 de octubre, 23 de octubre y 3 de noviembre de 2019 de Voiped, Líneas de Red Inteligente y Clickquea.

#### **DUODÉCIMO.- Comprobaciones telefónicas efectuadas a los números 118AB**

Con fechas 11, 12 y 13 de mayo de 2020, el personal de la DTSA procedió a realizar distintas comprobaciones telefónicas a los números 118AB. Las grabaciones de las distintas llamadas efectuadas han quedado incorporadas al expediente administrativo.

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**

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 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”*. De conformidad con el artículo 84.1 del citado texto legal, la competencia sancionadora en dicha materia corresponde al Secretario de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (MAETD).

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 MAETD.

Por otro lado, el artículo 6 de la LGTel regula la obligación de *“con anterioridad al inicio de la actividad, comunicarlo previamente al Registro de operadores en los términos que se determinen mediante real decreto, sometiéndose a las condiciones previstas para el ejercicio de la actividad que pretendan realizar”*, si bien señala que dicha comunicación previa debe realizarse al Registro de Operadores cuya gestión corresponde al MAETD, tal y como se establece en sus artículos 7 y 69.b).

Asimismo, la LGTel tipifica, en su artículo 76.2, como infracción administrativa muy grave “*el incumplimiento de los requisitos exigibles para la explotación de las redes y prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas establecidos en el artículo 6.1 y 6.2*”.

Sin embargo, de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria décima de la LGTel, hasta que el MAETD asuma efectivamente las competencias en materia de numeración e inscripción registral y sancionadoras en dichos ámbitos, éstas se seguirán ejerciendo por la CNMC.

Por último, atendiendo a lo previsto en los artículos 20.1, 21.2 y 29 de la LCNMC, en el artículo 63 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (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 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

#### PRIMERO.- Sobre las denuncias planteadas por Utopia

Entre los días 20 de marzo y 17 de junio de 2019 Utopia presentó ante esta Comisión una denuncia contra 25 entidades prestadoras del servicio de consulta sobre números de abonado y una entidad prestadora del servicio soporte a dichas entidades, por los siguientes hechos, categorizados según Utopia:

- Primer hecho denunciado: Incumplimiento de las obligaciones de publicidad e información a suministrar a los usuarios en la locución e información inicial y falta de título habilitante. Algunos asignatarios de numeración 118AB omiten información relativa al precio máximo por minuto de la llamada, exceden de la duración máxima de la llamada, y omiten informar el nombre del proveedor del servicio. Además, Utopia manifiesta que algunas de las entidades denunciadas no disponen de título habilitante para prestar el servicio de consulta telefónica sobre números a abonado.
- Segundo hecho denunciado: Publicidad e información engañosa e ilícita en internet para inducir a error a los potenciales usuarios. Utopia presenta capturas de pantalla de páginas web como evidencia de que las entidades denunciadas presuntamente estarían introduciendo en internet publicidad con el propósito de hacer creer al usuario llamante que el número 118AB es, en realidad, el número de contacto o de atención al cliente de alguna entidad o empresa, o incluso como numeración gratuita.
- Tercer hecho denunciado: (i) Que las entidades denunciadas estarían proporcionando información imprecisa respecto a su verdadera identidad,

incitando a que el usuario vuelva a llamar al 118AB; (ii) la falta de consentimiento de los clientes para la transferencia de la llamada al número solicitado, (iii) dilación injustificada de las conversaciones para obtener un mayor beneficio económico, y (iv) la no prestación del servicio de consulta (sólo un hilo musical).

Por todo lo anterior, Utopia manifiesta que las entidades denunciadas, a su juicio, incurren en prácticas de competencia desleal, vulneración de la legislación de protección a los consumidores y usuarios, incumplimiento doloso de las condiciones determinantes de la atribución y otorgamiento de los derechos de uso de la numeración 118AB incluidas en el Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT) y vulneración de las obligaciones de publicidad e información a los usuarios establecidas en los siguientes apartados de la Orden CTE/711/2002.

## **SEGUNDO.- Sobre la regulación aplicable a la prestación de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado y a la numeración corta 118AB**

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.

Por su parte, el artículo 38 del 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 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.

Asimismo, el artículo 59 del Reglamento de Mercados dispone 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.*
- b) Los recursos asignados deberán utilizarse para el fin especificado en la solicitud por el titular de la asignación, salvo que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones [CNMC] autorice expresamente una modificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 62. (...)”*

El apartado 2.3 del PNNT<sup>5</sup> dispone 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”*.

El apartado 10.4 del PNNT define los “números cortos” y, concretamente, dentro del tipo c) queda incluido, entre otros, el rango 118AB, atribuido para la prestación de los servicios de directorio, es decir, para la prestación de servicios de consulta o información telefónica sobre números de abonado.

Por otro lado, la Orden CTE/711/2002 atribuye el código «118» al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado de la red pública telefónica, señalando en su apartado cuarto que:

*«1. El servicio de consulta telefónica sobre números de abonado consiste en la transmisión y conducción de llamadas desde los accesos a las redes públicas telefónicas hasta los correspondientes centros de atención de llamadas, así como el suministro, a los usuarios del servicio telefónico disponible al público, de información vocal y, opcionalmente de datos, relativa a los números de abonado de este servicio.»*

La orden citada estableció en su momento, asimismo, en su apartado quinto.1), que, para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se requeriría una autorización general tipo D.

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, eliminó el régimen de licencias individuales y autorizaciones generales como títulos habilitantes (incluidas estas autorizaciones de tipo D), introduciendo en el ordenamiento jurídico español el sistema de notificación previa. Posteriormente, la Orden IET/1262/2013, de 26 de junio, que modifica la Orden CTE/711/2002, dispone en su disposición adicional única que *las “referencias de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, a los titulares de autorización general de tipo D, deben entenderse realizadas a las entidades que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, hubieran realizado la correspondiente notificación a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones sobre el inicio de la actividad de prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado”*. Ello es así en cumplimiento de lo señalado en la disposición transitoria primera de la LGTel de 2003<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Anexo del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, que aprueba el Reglamento de Mercados.

<sup>6</sup> “a) Quedan extinguidos desde la entrada en vigor de esta ley todos los títulos habilitantes otorgados para la explotación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones, quedando sus titulares habilitados para la prestación de servicios o la explotación de redes de comunicaciones electrónicas, siempre que reúnan los requisitos establecidos en el párrafo primero del artículo 6.1 de esta ley”.

Asimismo, la disposición transitoria octava de la actual LGTel dispone que *“A la entrada en vigor de la presente Ley, se mantiene la inscripción de los datos que figuren en el Registro de operadores regulado en el artículo 7 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones”*.

Por su parte, el apartado undécimo de la Orden CTE/711/2002 señala que *“el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado podrá incorporar facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio”*. Así, el prestador que desee prestar el servicio ofreciendo la terminación de llamadas, deberá *“estar habilitado para la prestación del servicio telefónico disponible al público, conforme la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo”* y cumplir las condiciones establecidas en la orden, incluida la obligación de que *“con carácter previo a la terminación de la llamada, el prestador deberá informar, bien verbalmente por la persona que atienda al usuario o bien mediante la inserción de una nueva locución, del precio máximo por minuto de la llamada, impuestos incluidos”*.

Por último, la Orden CTE/711/2002<sup>7</sup> recoge también determinadas condiciones para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (Capítulo III de la Orden), estableciéndose, entre otros, en los apartados sexto y noveno, que:

*“Sexto. Suministro de información a los usuarios.*

*1. Los proveedores de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado deberán proporcionar a sus usuarios, al menos la información actualizada, relativa al conjunto del territorio nacional, sobre el contenido de las guías telefónicas incluidas en el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones. Dicha información deberá suministrarse de forma eficaz y sin dilaciones y tiempos de espera injustificados.*

*[...].*

*Noveno. Establecimiento de precios, facturación y cobro de las llamadas dirigidas al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado prestado por entidades titulares de autorizaciones generales tipo D.*

*[...] 2. Los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado fijarán libremente los precios que se vayan a cobrar a los abonados de los operadores del servicio telefónico disponible al público [...].*

*El precio del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se facturará siempre por tiempo, sin que pueda aplicarse una cuota de establecimiento de llamada o similar.*

---

<sup>7</sup> Tal como fue modificada por la Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero, por la que se incrementa la duración mínima de la locución informativa sobre el precio de la llamada y se limita el tiempo de facturación por llamada, entre otras medidas.

*La duración máxima de una llamada a un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado será de 10 minutos, incluido, en su caso, el tiempo empleado en el servicio de terminación de llamada [...]. De dicha duración máxima se informará al usuario en la locución telefónica [...].*

*4. Los proveedores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado proporcionarán a sus usuarios, para todas las llamadas, una locución telefónica, clara e inteligible, que informe exclusivamente del precio máximo por minuto de la llamada, impuestos incluidos –teniendo en cuenta las distintas redes de acceso– de que se está prestando un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, de su duración máxima, y de su nombre completo o denominación social, debiéndose ajustar al siguiente texto:*

*El precio máximo por minuto de esta llamada es de X €, impuestos incluidos. Duración máxima de la llamada 10 minutos. Servicio de consulta telefónica prestado por [XXXXXXXXXXXXXXXXX]*

*En todo caso, el precio del servicio de consulta sobre números de abonado no podrá aplicarse al usuario llamante hasta que le sea suministrada la citada locución cuya duración exacta será de 15 segundos, y transcurrido un período de 5 segundos desde que ésta finalice. Tanto la locución de 15 segundos como el periodo de guarda de 5 segundos no podrán ser facturados al usuario por precio superior al de una llamada ordinaria con destino a numeración geográfica.*

*El tiempo de duración de la locución informativa queda excluido del cómputo de la duración máxima de 10 minutos [...].”*

### **TERCERO.- Valoración de las actuaciones practicadas en el periodo de información previa**

Las actuaciones practicadas han tenido por objeto investigar, de acuerdo con la denuncia presentada, si concurren indicios suficientes para incoar expedientes sancionadores contra los asignatarios de las numeraciones denunciados por no utilizar, supuestamente, los números conforme a las condiciones de uso establecidas en el PNNT y en la Orden CTE/711/2002. Asimismo, las actuaciones están dirigida a investigar si los operadores están debidamente habilitados para la prestación en España del servicio de consulta sobre números de abonados y, en su caso, del servicio telefónico disponible al público, desde la perspectiva de las competencias que esta Comisión tiene atribuidas, al amparo del artículo 55 de la LPAC.

Para ello, principalmente, con fecha 6 de agosto de 2019, se practicó una inspección en diferentes horas del día. Todas las llamadas telefónicas fueron grabadas y almacenadas en soporte digital y se adjuntan como anexo 1 al Acta de Inspección levantada al efecto en fecha 13 de agosto de 2019. Asimismo, personal de la DTSA realizó posteriores llamadas telefónicas a las citadas numeraciones en los meses de febrero, marzo y mayo de 2020.

Por otro lado, la DTSA dio traslado de la documentación aportada por los denunciantes a los distintos organismos según el ámbito competencial de los mismos, por lo que se abstendrá de realizar pronunciamientos sobre dichas materias.

En virtud de lo anterior, esta Comisión considera lo siguiente:

### 1) Voiped (11810)<sup>8</sup>

Utopía denuncia a Voiped -11810- por los siguientes motivos que, según indica, habría identificado de las grabaciones que efectuó y que aportó junto a su denuncia:

- Al llamar al número 11810 Utopía denuncia que coexisten dos locuciones iniciales diferentes. En la primera de ellas se manifestaría que el precio del servicio es de 2,18 euros impuestos incluidos y se señala que el servicio es prestado por Voiped. En la segunda locución inicial se comunicaría un precio distinto y se indica que el servicio es prestado por el operador Premium Voice, S.L.U. (Premium Voice).
- También denuncia que la duración de la locución inicial sería de 36 segundos, en lugar de estar limitada a 15 segundos más 5 segundos de guarda, como establece la normativa.
- Según Utopía, se prestaría el servicio de terminación de llamadas, sin contar con el consentimiento del usuario llamante. En las cinco grabaciones aportadas por el denunciante, en fecha 17 de junio de 2019, se progresaron directamente las llamadas sin prestar previamente el servicio de información telefónica, a juicio de Utopía, aunque en dichos casos este no solicitó el número de teléfono, sino que pidió la recepción del servicio.
- En cuanto a la segunda locución obligatoria, previamente a la progresión de la llamada al servicio o empresa de la que se solicitó el número telefónico, Voiped informa lo siguiente: *“Transferimos su llamada con el servicio solicitado, le recordamos que el coste de la llamada seguirá siendo de 1,80 euros impuestos no incluidos”*. El precio informado difiere del de la locución inicial y se recuerda que el apartado undécimo (c) de la Orden CTE/711/2002 establece que el precio máximo por minuto debe ser informado con impuestos incluidos.

---

<sup>8</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 16 de diciembre de 2016 para la prestación, entre otros, del servicio de consulta sobre números de abonados y del servicio telefónico fijo –RO/DTSA/1278/16-. El número 11810 le fue asignado mediante Resolución de la CNMC de 15 de junio de 2017. Sin embargo, el 20 de febrero de 2020 Voiped solicitó la cancelación de la asignación del número corto 11810, cancelación que se resolvió por la CNMC el 26 de febrero de 2020 –NUM/DTSA/3056/20-.

Del acta de inspección de fecha 13 de agosto de 2019 se observa que existen indicios suficientes de posibles incumplimientos de las condiciones de asignación del número 11810, por lo que se procederá a incoar el correspondiente procedimiento sancionador.

## **2) 11811 NIT**

Se denuncia que la única actividad inscrita en el Registro de operadores de 11811 NIT es la prestación del servicio de comunicaciones electrónicas de “*Transmisión de datos – Consulta sobre números de abonado mediante mensajes cortos*”. Sin embargo, dicha entidad suministra información sobre números de abonado por vía telefónica.

Consultado el Registro de operadores, 11811 NIT consta inscrito para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público (STFDP) mediante Acuerdo del Consejo de la CMT de 26 de octubre del 2000<sup>9</sup>, por el que se otorgó a Telegate Communication Systems, S.A.<sup>10</sup> una licencia tipo A, habilitante para prestar el STFDP, en la modalidad de servicio de información telefónica sobre números de abonados. Asimismo, la empresa consta inscrita en el Registro de numeración como asignataria del 11811, desde el 11 de julio de 2002<sup>11</sup>.

En el referido acuerdo se señala, en los Antecedentes de hecho, lo siguiente:

*“El interesado solicita también la habilitación para prestar, entre otros, el servicio de información telefónica sobre números de abonados [...].”*

*El interesado ha aportado toda la documentación exigida y en particular todos los datos que deben ser objeto de inscripción en el Registro Especial de Titulares de Licencias Individuales, en virtud de lo dispuesto en el Reglamento de los Registros Especiales de Titulares de Licencias Individuales y de Titulares de Autorizaciones Generales para la prestación de servicios y para el establecimiento y explotación de redes de telecomunicaciones [...].”*

Y en la parte dispositiva se establece:

*“Primero. Otorgar a la entidad mercantil TELEGATE COMMUNICATION SYSTEMMS, S.A., C.I.F. número A-82511361 y con domicilio a efectos de notificaciones en Madrid, calle Velázquez número 78, una LICENCIA INDIVIDUAL DE TIPO A, habilitante para prestar el servicio telefónico fijo disponible al público, en la modalidad de servicio de información telefónica sobre números de abonados.”*

*[...] El titular de la licencia podrá prestar el servicio de información telefónica sobre números de abonados en cualquier punto del territorio nacional [...].”*

---

<sup>9</sup> Expediente LI 2000/2190.

<sup>10</sup> Telegate Communication Systems, S.A. se denomina 11811 NIT desde el 17 de septiembre de 2003, según datos del Registro de operadores.

<sup>11</sup> Expediente 2002/6548.

*En particular, el titular de esta licencia individual tiene: 1.1 Derecho a obtener, en los términos de la normativa aplicable, la numeración necesaria para prestar el servicio de información telefónica de números de abonados”.*

Por tanto, tal y como se expone en el Fundamento jurídico material Segundo, 11811 NIT cuenta con la habilitación legal necesaria para prestar el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado desde el 26 de octubre del año 2000, de conformidad con el título habilitante que se le otorgó en el momento del inicio en la prestación de servicios, y tras la orden ministerial de 2013 no se reflejó en el Registro de Operadores la separación entre los dos servicios (STDP y servicio de consulta telefónica). La inscripción es declarativa, no constitutiva, y se hace por esta Comisión, por lo que dicha ausencia no constituye una infracción administrativa de la empresa prestadora de servicios. Procede archivar la denuncia en lo referente a estos hechos denunciados.

No obstante, por motivos de transparencia y para reflejar correctamente la actividad prestada por este operador en el Registro de Operadores, se procederá a incluir de oficio en dicho Registro la inscripción de dicho operador como prestador del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

En otro orden de cosas, Utopia también denuncia en su escrito de 20 de marzo de 2019 que 11811 NIT *“engaña a los usuarios provocando que estos llamen al 11811 para solicitar un taxi y deban asumir un coste de la llamada considerablemente superior al que se hubiese originado por una llamada local”*, lo que entiende constituye un uso fraudulento del número 11811. En tres grabaciones aportadas, de llamadas realizadas por Utopia, en las que se solicitó un servicio de taxi, el agente informa de que se trata de un servicio de información telefónica e indica el nombre de diversas empresas, procediendo a trasladar las respectivas llamadas. Los llamantes no solicitaron los números de teléfono y no se les ofreció. En la segunda grabación se solicita el teléfono de Carrefour y al llamante se le proporciona dicha información.

En las grabaciones de las conversaciones aportadas a esta Comisión por la denunciante, con carácter general el llamante solicita el servicio (como si estuviera llamando directamente a una empresa de taxi) y el agente del número 11811 no ofrece informar de los números de teléfono sino transferir las llamadas, lo que no facilita extraer unas conclusiones claras.

De conformidad con el Acta de Inspección de fecha 13 de agosto de 2019, las inspectoras designadas constataron que, al llamar al número 11811, tras solicitar el teléfono del servicio de atención al cliente de una empresa, la agente facilita el número requerido y pregunta a la llamante si quiere que le pase con la compañía, a lo que la inspectora le contesta afirmativamente. Posteriormente, se escucha una segunda locución sobre el precio del servicio y acto seguido la llamada es transferida a la empresa sobre la que se solicitó información. Idéntico resultado se obtuvo de las dos llamadas realizadas por el personal de la DTSA

al número 11811 en fechas 11 y 12 de mayo de 2020. En definitiva, a juicio de esta Sala, en estas llamadas el servicio se prestó correctamente, por lo que no existen suficientes indicios de posible actividad infractora, procediéndose al archivo de la denuncia en esta parte.

### **3) Teleservicio (11814)<sup>12</sup>**

Utopia denuncia que en la locución informativa del número 11814 se indica que el precio de la llamada es solo desde la red fija Movistar y que, respecto a otros operadores, se informa de que es necesario consultar otras tarifas y, que posteriormente, durante el transcurso de las llamadas, únicamente se escucha un hilo musical en forma de politono, por lo que no se presta servicio alguno. Como evidencia aporta, junto a la denuncia, seis registros sonoros de llamadas realizadas al número 11814, de fechas 1, 4 y 20 de marzo de 2019.

En fecha 2 de mayo de 2019, se abrió de oficio el procedimiento anual para la cancelación de la inscripción en el Registro de operadores, extinción de la condición de operador, y la cancelación de la asignación de los recursos públicos de la numeración, de aquellos operadores que no hubieran notificado su intención de continuar en la prestación de servicios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5.2 del Reglamento sobre condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril (Reglamento de servicios). Tras la tramitación de dicho procedimiento, se declaró la extinción de Teleservicio como operador y se canceló su inscripción en el Registro de Operadores, así como la asignación del número 11814, habiendo sido la Resolución notificada en fecha 18 de septiembre de 2019<sup>13</sup>.

Efectivamente, en la inspección telefónica practicada el 6 de agosto de 2019 se escuchaba la locución informativa de Teleservicio, escuchándose después una melodía, sin que hubiera intervención humana ni ofrecerse servicio alguno.

Mediante escrito de la DTSA, de 9 de septiembre de 2019, se requirió información sobre el funcionamiento de su servicio de información a Teleservicio, que no contestó al requerimiento de información formulado.

En posteriores llamadas, en fechas 24 y 25 de febrero de 2020, el número 11814 no estaba en servicio.

Teleservicio -11814- fue sancionado por conductas relacionadas con la prestación de su servicio de información telefónica mediante Resolución de la

---

<sup>12</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CMT de 13 de julio de 2009 para la prestación, entre otros, del servicio de consulta sobre números de abonados (RO 2009/1058). El número corto 11814 le fue asignado mediante acuerdo de la CMT de 18 de enero de 2011 (DT 2009/1501).

<sup>13</sup> Resolución del Secretario de la CNMC de 10 de julio de 2019 –notificada vía BOE núm. 224 de fecha 18 de septiembre de 2019 (RO/DTSA/0386/19)-.

Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC de 17 de octubre de 2018<sup>14</sup>, habiéndose procedido a la cancelación de su inscripción como operador y de la asignación de los recursos públicos de la numeración en la fecha indicada (septiembre de 2019).

Por ello, aunque se perciben posibles irregularidades en la prestación del servicio –en la medida en que no se pudo contactar con los agentes, a pesar de dar tono la llamada-, y de no haber contestado al requerimiento, no se han podido hallar suficientes indicios fundados que permitan incoar un procedimiento sancionador frente a la empresa denunciada.

#### **4) Atención Cliente (11818)<sup>15</sup>**

Utopia señala que en el momento de atender las llamadas telefónicas del 11818 no se informa correctamente sobre la identidad del prestador y de la naturaleza del servicio de las grabaciones aportadas.

En la inspección telefónica practicada al número 11818, se escucha la siguiente locución informativa: *“Bienvenido, le informamos que el precio máximo por minuto de esta llamada es de 3 euros con 1 céntimo, impuestos incluidos. Duración máxima de la llamada 10 minutos. Servicio de consulta telefónica prestado por Atención Cliente Telecom”*. La llamada es atendida por una agente a la que se le solicita un número de atención al cliente, la agente facilita el número solicitado y posteriormente se transfiere la llamada informando de que *“el coste de continuación de la llamada es de 3 euros con 1 céntimo impuestos incluidos”*.

Procede, por tanto, archivar la denuncia en lo que a un uso indebido de la numeración 11818 se refiere.

#### **5) Operador de Servicios (11820)<sup>16</sup>**

En su escrito de denuncia, Utopia señala que en las llamadas al 11820 no se hace mención alguna al precio máximo de las llamadas, a la duración máxima, ni al nombre completo o denominación social del proveedor del servicio. No se aportaron grabaciones de llamadas al 11820 u otras evidencias.

---

<sup>14</sup> Sanción recaída por prestar el servicio de terminación de llamadas sin estar inscrito en el Registro de Operadores para la prestación del STDP, conforme el artículo 6.2 de la LGTel (SNC/DTSA/173/17/TELESERVICIO).

<sup>15</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 24 de enero de 2017, para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados y del servicio telefónico fijo –RO/DTSA/005/17-. Y asignado el número corto 11818 mediante Resolución de la CNMC de 27 de abril de 2017- NUM/DTSA/3044/17-.

<sup>16</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CMT de 27 de mayo de 2010 para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados y del servicio telefónico fijo –RO/2010/947-. Y asignado el número corto 11820 mediante Resolución de la CMT de 15 de abril de 2011 (DT/2011/693). Operador de Servicios solicitó el 4 de enero de 2019 la cancelación de la asignación del número 11820. El 7 de enero de 2019 fue cancelado del Registro de numeración (NUM/DTSA/3004/19).

En la inspección practicada se pudo constatar que en la locución informativa se indica que *“El precio máximo por minuto de esta llamada es de 3,03 euros impuestos incluidos. Duración máxima de la llamada 10 minutos. Servicios de consulta telefónica prestados por Premium Voice, calle Benlliure 2, 03530 Alicante”*. La inspectora actuante solicitó el teléfono de una empresa, el agente informó del mismo y solicitó consentimiento para progresar la llamada.

El número 11820 fue asignado a Premium Voice con fecha 6 de marzo de 2019 y cancelado el 26 de febrero de 2020 (NUM/DTSA/3055/20). Por tanto, a fecha de la denuncia y de las inspecciones practicadas en el mes de agosto 2019, el operador asignatario del número 11820 no era Operador de Servicios sino Premium Voice, proveedor correctamente inscrito en el Registro de Operadores.

Procede, por tanto, archivar la denuncia en lo que se refiere al número 11820.

## **6) Litra (11829)<sup>17</sup>**

El denunciante señala que en la locución informativa del número 11829 no se informa correctamente sobre el precio máximo de la llamada, la duración máxima de la llamada, o el nombre completo o denominación social del proveedor del servicio. El denunciante aportó cinco grabaciones de llamadas al 11829. En todos los audios se indica el nombre del prestador del servicio, se incluyen las preceptivas locuciones informativas de las características del servicio, se aclara que se trata de un servicio de información telefónica y, a pesar de que los agentes indican que *“puedo comunicarle o darle el número de la empresa”*, intentando de forma reiterada obtener el consentimiento para transferir directamente las llamadas, en todas las grabaciones se informó del teléfono solicitado previo a la progresión de las llamadas.

En la inspección practicada se pudo comprobar que en la locución informativa que se escuchó al llamar al número 11829, se indicó el prestador, precio y duración máxima de la llamada. A las inspectoras actuantes se les proporcionó el número solicitado. En una posterior comprobación telefónica realizada el 11 de mayo de 2020 se obtuvo idéntico resultado que en la inspección.

Analizadas conjuntamente las comprobaciones realizadas y las grabaciones aportadas por la denunciante, se percibe que los agentes proporcionan efectivamente los números de teléfono si éstos les son solicitados, como en algunos de los casos examinados anteriormente.

---

<sup>17</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CMT de 31 de enero de 2013 para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados y del servicio telefónico fijo –RO/2013/25-. Y asignado el número corto 11829 mediante Resolución de la CNMC de 10 de diciembre de 2013 –Expediente 2013/1720-.

En conclusión, de las actuaciones practicada en este período de información previa, no se han podido hallar indicios suficientes que permitan iniciar un procedimiento sancionador por estos concretos hechos de la denuncia.

### **7) Advanced Telephone (11830)<sup>18</sup>**

Se denuncia que Advanced Telephone -11830- presta el servicio de terminación de llamadas a números atribuidos a la prestación de servicios de tarificación adicional, como es el caso del servicio de tarot. Y se añade en el escrito de ampliación de denuncia, de 23 de abril de 2019, que *“al ser preguntada por un servicio de tarot, no aclara su identidad y aparenta maliciosamente ser la centralita de un servicio de tarot. Posteriormente en lugar de limitarse a facilitar el número de tarificación adicional de contacto al usuario llamante, presta el servicio de terminación de llamada a dicho número, violando de esta forma la prohibición expresa que a este respecto prevé la Orden CTE/711/2002.”*.

De las seis grabaciones de llamadas al 11830 aportadas por Utopia junto al citado escrito de ampliación de su denuncia como del resultado del Acta de inspección de 13 de agosto de 2019 y de las llamadas realizadas los días 11, 12 y 13 de mayo de 2020, se desprenden suficientes indicios de un posible uso indebido del número 11830, por la posible progresión a un número de tarificación adicional, numeración a la que no puede progresarse conforme a la Orden CTE/711/2002. Por lo que se procederá a incoar un procedimiento sancionador por estos hechos denunciados.

### **8) Ancutatel (11832)<sup>19</sup>**

Utopia señala, en su escrito de ampliación de hechos de la denuncia, de 23 de abril de 2019, que Ancutatel 11832 *“no dispone de autorización o licencia alguna (...)”*. Y añade que el contenido de la locución informativa se encuentra “desfasado” y que no presta servicio alguno.

Ancutatel 11832 figuró inscrita en el Registro de operadores, entre otros, para la prestación de consulta telefónica sobre números de abonado, desde el 3 de marzo de 2014 hasta el 25 de enero de 2019, de ahí que, al consultar Utopia el Registro de Operadores con posterioridad al mes de enero (la denuncia frente a Ancutatel es del mes de abril de 2019), no figurara la inscripción de Ancutatel.

---

<sup>18</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 4 de febrero de 2016, entre otros, para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados – RO/DTSA/080/16-. Y asignado el número corto 11830 mediante Resolución de la CNMC de 13 de mayo de 2016 - NUM/DTSA/3065/16 -.

<sup>19</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 3 de marzo de 2014 para, entre otros, la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados - RO/2014/42-. Y asignado el número corto 11932 mediante Resolución de la CNMC de 6 de agosto de 2014 –NUM/DTSA/1491/14-.

Con fecha 6 de agosto de 2019, en la inspección al número 11832 se escuchó una locución que informa que el número no existe y analizada la factura telefónica girada a esta Comisión por las llamadas realizadas en las fechas de la inspección que obran en el presente expediente, se comprobó que no se realizó cobro alguno en concepto de llamadas al número 11832.

Procede, por tanto, archivar la denuncia en este extremo.

### 9) Data Premium (11834)<sup>20</sup>

Sobre el 11834, se denuncia que en la locución inicial no se facilita el nombre completo del proveedor del servicio, y que se informa defectuosamente del precio máximo por minuto de la llamada, al no aclararse si los impuestos están incluidos, y que no existe locución previa a prestar el servicio de terminación de llamada en otro número. Utopia aportó seis grabaciones de llamadas al 11834. Sin embargo, en todas las grabaciones de llamadas aportadas con la denuncia se informó de los respectivos números de las empresas por las que se solicitaba información, previamente a la progresión de las llamadas consentidas por los llamantes, salvo en el sexto audio en que la llamante prefirió que le pasaran directamente con Vueling sin tomar nota del número.

El Acta de la inspección de 6 de agosto de 2019 recoge que, al solicitar el número de teléfono de una línea aérea, la agente informa de que va a transferir directamente la llamada. La inspectora responde negativamente y solicita que se le informe del número de teléfono, y la agente facilita el número de teléfono solicitado.

En la comprobación de fecha 11 de mayo de 2020 el agente que atiende la llamada informa *“que son un servicio que le transfieren con la empresa ó le dan el número”* mientras que, posteriormente, en fecha 13 de mayo de 2020, se indicó al llamante que *“sólo podían informar del número solicitado, pero no progresar llamadas”*. En ambos casos se informó del número de teléfono de las empresas solicitadas.

En definitiva, cabe señalar que no se han podido hallar indicios suficientes que permitan considerar que es procedente incoar procedimiento sancionador por los hechos denunciados con respecto al uso del número 11834.

---

<sup>20</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CMT de 14 de agosto de 2012 para, entre otros, la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados y del servicio telefónico fijo –RO/DTSA/1670/12-. Y asignado el número corto 11834 mediante Resolución de la CNMC de 7 de marzo de 2017 -NUM/DTSA/3007/17-.

## 10) Información Telefónica (11836)<sup>21</sup>

Respecto de Información Telefónica -11836-, se denuncia que, en la locución insertada para las llamadas al 11836, no se hace mención al precio máximo por minuto ni a la duración máxima de las mismas, ni al nombre completo o denominación social del proveedor del servicio.

Al llamar al 11836, según consta en el Acta de inspección, no se perciben irregularidades respecto de la locución e información suministrada, siendo la llamada atendida por una agente que informa del número solicitado, por lo que procede archivar la denuncia en este extremo.

## 11) Delimax (11838)<sup>22</sup>

Utopia denuncia que Delimax -11838- incumple la Orden CTE/711/2002, ya que la locución informativa que emplea es incorrecta puesto que alude a la denominación social de un operador ajeno -Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L-, y que únicamente se escuchan tonos de llamada sin que en ningún momento se atienda la llamada durante los diez (10) minutos de duración máxima. Con el escrito de denuncia se aportan seis grabaciones de marzo de 2019, sin descuelgue y sobre lo que la denunciante señala: *“Pasan a una música de espera en la que informan de que todos los agentes están ocupados y que el usuario se mantenga a la espera”*.

En la inspección practicada al número 11838 en agosto de 2019 se realizó una llamada observándose que en la locución informativa se detalla el nombre del prestador del servicio de consulta telefónica, del precio con impuestos y de la duración máxima de la llamada.

No se perciben indicios de la comisión de la infracción denunciada, por lo que procede archivar la denuncia en lo que se refiere al uso del número 11838.

---

<sup>21</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CMT de 15 de marzo de 2013 para la prestación, entre otros, del servicio de consulta sobre números de abonados – RO/2012/2713-. En agosto de 2019 se notificó a Información Telefónica -11836- la extinción de su condición de operador y la cancelación de la asignación de recursos de numeración – RO/DTSA/0386/19-.

<sup>22</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 23 de diciembre de 2015 para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados y del servicio telefónico fijo – RO/DTSA/2015/1543-. Y asignado el número corto 11838 mediante Resolución de la CNMC de 2 de marzo de 2016 -NUM/DTSA/3021/16-.

## **12) Adding (11840)<sup>23</sup>**

En la denuncia inicial se alude a que Adding -11840- transfiere las llamadas al número solicitado sin mediar consentimiento expreso por parte del usuario llamante ni prestar el servicio de información telefónica. Además, se informaría defectuosamente del precio máximo por minuto de la llamada al no aclarar si los impuestos están incluidos. Analizados los audios de las grabaciones aportadas, de llamadas de marzo de 2019, salvo en la primera de las conversaciones, en la que el llamante solicita realizar la devolución de un producto adquirido en Decathlon y la agente le informa de un teléfono y traslada la llamada al mismo tiempo que el llamante pide que se le repita el número, en el resto de llamadas se ofrece el teléfono del servicio solicitado sin que se detecten incidencias.

Según el Acta de inspección de 13 de agosto de 2019, y en llamadas en mayo de 2020, las llamadas fueron atendidas por una agente que informó del número solicitado y tras solicitársele, transfirió la llamada. Antes de la progresión de la comunicación se escucha una segunda locución informativa, posteriormente se contacta con el servicio requerido.

No se perciben indicios de la comisión de la infracción denunciada, por lo que procede archivar la denuncia en lo que se refiere al uso del número 11838.

## **13) 11842 Información<sup>24</sup>**

Se denuncia que, sin mediar consentimiento expreso por parte del usuario llamante, 11842 Información transfiere las llamadas e informa de forma defectuosa del precio máximo por minuto de la llamada al no aclarar si los impuestos están incluidos. En todas las llamadas de marzo de 2019, cuyas grabaciones se aportan, se ofrece el servicio de información telefónica de la empresa o entidad con la que se deseaba contactar.

En las llamadas de inspección al 11842 se señala el precio con impuestos, se informa el número de teléfono por el que se pregunta y se pregunta si se desea ser transferido.

No se perciben indicios de la comisión de la infracción denunciada, por lo que procede archivar la denuncia en lo que se refiere al uso del número 11838.

---

<sup>23</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 22 de marzo de 2018 para la prestación, entre otros, del servicio de consulta sobre números de abonados – RO/DTSA/0309/18-. Y asignado el número corto 11840 mediante Resolución de la CNMC de 17 de abril de 2018 -NUM/DTSA/3098/18-.

<sup>24</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 15 de febrero de 2016 para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados y del servicio telefónico fijo – RO/DTSA/051/16-. Y asignado el número corto 11842 mediante Resolución de la CNMC de 13 de mayo de 2006 -NUM/DTSA/3042/16-.

#### **14) Líneas de Red (11844)<sup>25</sup>**

Utopia denuncia que, al llamar al número 11844, se informa de manera incorrecta del precio máximo por minuto de la llamada al no aclarar si los impuestos están incluidos y que hay una dilación en el procesamiento de la información que requiere el llamante, lo que prolonga la duración y el coste de las llamadas.

De las actuaciones practicadas en este período de información previa se han encontrado indicios suficientes de la existencia de posibles dilaciones indebidas en las llamadas atendidas en el 11844, no atribuibles al llamante, lo que podría constituir un uso indebido de la numeración, por lo que se abrirá el correspondiente procedimiento sancionador.

#### **15) 11850 SIT<sup>26</sup>**

Utopia denuncia que 11850 SIT no suministra la información relativa al precio y duración máxima de la llamada y al nombre completo o denominación social del proveedor del servicio. Además, la entidad denunciada prestaría el servicio de terminación de llamada sin consentimiento expreso del llamante. En las cuatro grabaciones de llamadas al 11850, aportadas por Utopia, el llamante pregunta directamente por los servicios de diversas empresas, como si entendiera que está llamando directamente a cada una de ellas, procediendo los respectivos agentes que atienden las llamadas a aclarar que se trata de un servicio de información telefónica y que pueden transferir la llamada a esas empresas. No se solicitan ni se proporcionan los números telefónicos y se transfieren las llamadas a las diferentes empresas por las que se preguntó.

En la inspección practicada al 11850, la llamada es atendida por una agente a la que se le solicita un número de teléfono y ésta lo facilita. Al requerir la progresión de la llamada se informa nuevamente del precio por minuto.

En posteriores llamadas, de fechas 11 y 13 de mayo de 2020, se informaron correctamente los números solicitados. Sin embargo, en la primera llamada el agente intentó progresar directamente y al pedirle el número de la empresa de autobuses lo informó, procediendo luego a progresar la llamada sin solicitar el consentimiento expreso para ello. En la segunda llamada, tras informar del número el agente indicó que no se podían progresar llamadas.

---

<sup>25</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CMT 17 de abril de 2008 – RO/2008/475-. Y asignado el número corto mediante Resolución de la CNMC de 29 de octubre de 2018 -NUM/DTSA/3239/18-.

<sup>26</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CMT de 8 de junio de 2005 para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados y del servicio telefónico fijo – RO/2005/867-. Y asignado el número corto mediante Resolución de la CMT de 31 de diciembre de 2005 –Expediente 2005/878--

No se han hallado, por tanto, indicios de actividad infractora de suficiente entidad como para incoar expediente sancionador en relación con esta parte de la denuncia.

#### **16) Clickquea (11857)<sup>27</sup>**

Sobre el 11857, se denuncia que el titular de la numeración, pese a informar acerca del coste de la llamada por minuto, omite el resto de obligaciones de información contenida en la normativa como la duración máxima de la llamada y la denominación social del proveedor del servicio. Además, se añade que Clickquea -11857- alarga artificiosamente los tiempos de espera en las llamadas introduciendo hilos musicales y que, en algunos casos, transcurridos unos segundos se deja al llamante en espera, y luego se corta la comunicación sin haberse prestado servicio alguno. De las seis grabaciones que aporta Utopia, en cinco de ellas se informa del número telefónico de la empresa a la que, posteriormente, con el consentimiento del llamante, se transfiere la llamada. En la sexta grabación la llamada no es atendida, siendo finalizada por el llamante tras 16 segundos de espera tras la locución informativa inicial.

De las actuaciones de inspección llevadas a cabo en este período de información previa se desprende la posible existencia de una prolongación de la duración de las llamadas, que no sería atribuible al llamante. Se identifican, por tanto, indicios de dilación en las llamadas atendidas en el 11857, lo que podría constituir un uso indebido de la numeración. Procede incoar el correspondiente expediente sancionador con respecto a estos hechos denunciados.

#### **17) Atención 24H (11860)<sup>28</sup>**

Sobre el número 1860, Utopia manifiesta en su denuncia que *“una vez se descuelgan las llamadas (...) se presta directamente el servicio de terminación de llamada sin el consentimiento expreso del usuario.”* Y añade que no se ofrece la segunda locución informativa justo antes del servicio de terminación de llamada. La denunciante acompañó las grabaciones de tres llamadas al 11860. En las dos primeras se pregunta por sendas empresas y las agentes informan del precio por minuto de las llamadas y posteriormente transfieren las llamadas. No se solicitaron ni se ofrecieron los teléfonos de las respectivas empresas con las que se intentaba contactar. La tercera llamada se termina inmediatamente después de que la agente descolgase la llamada.

---

<sup>27</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 25 de junio de 2018 para la prestación, entre otros, del servicio de consulta sobre números de abonados y del servicio telefónico fijo – RO/DTSA/0673/18-. Y asignado el número corto mediante Resolución de la CNMC de 13 de septiembre de 2018 -NUM/DTSA/3191/18-.

<sup>28</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 9 de septiembre de 2016 para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados y del servicio telefónico fijo – RO/DTSA/1093/16-. Y asignado el número corto mediante 11860 Resolución de la CNMC de 28 de noviembre de 2016- NUM/DTSA/323916-.

En las llamadas efectuadas en el marco de la inspección practicada y de fecha 11 de mayo de 2020, tras la locución informativa, la agente informa de los números solicitados. En un caso, preguntó si conectaba la llamada y tras la locución informativa, la llamada fue atendida por la empresa destinataria.

Procede archivar la denuncia con respecto a estos hechos.

### **18) Kubbibérica (11865)<sup>29</sup>**

Según las distintas denuncias de Sur Andalucía de 1 de abril de 2019, y de Utopia de 20 de marzo del mismo año, Kubbibérica -11865-, sin mediar consentimiento expreso por parte del usuario llamante, transfiere las llamadas y no informa correctamente acerca del precio de la llamada, de la duración máxima de la misma, ni del nombre completo o denominación social del proveedor del servicio. Se aportan cinco grabaciones de llamadas al 11865, en todas ellas se informa del teléfono de la empresa con la que se desea contactar, del precio por minuto de la llamada con impuestos y luego se transfieren las llamadas con el consentimiento del llamante.

En la llamada al número 11865 que realizó la inspectora, la llamada es atendida por una agente a la que se le solicita el número de teléfono del servicio de atención al cliente de *IBERIA*. La agente informa de que va a pasar directamente la llamada con *“IBERIA atención al cliente para que la atiendan de inmediato”*, a lo que la inspectora contesta que quiere que se le facilite el número de teléfono solicitado. La agente informa del número y posteriormente la inspectora pide que le transfiera la llamada y una locución informativa señala nueva vez el precio.

Procede archivar la denuncia con respecto a estos hechos.

### **19) Servi Caterers (11866)**

Utopia denunció que Servi Caterers -11866- *“estaría prestando el servicio del que trae causa la asignación del número 11866 sin disponer del título habilitante para ello, en este caso, una autorización general de tipo D, (...) lo que constituiría una aparente contravención de lo dispuesto en el artículo 6 de la LGTel”*.

Consultado el Registro de operadores, Servi Caterers -11866- comunicó a esta Comisión en fecha 3 de julio de 2012<sup>30</sup> la prestación del STFDP en acceso indirecto, indicando asimismo lo siguiente *“Como operador del servicio telefónico fijo, SERVI CATERERS tiene previsto ofrecer también el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado”*. Mediante Resolución del Secretario de la CMT, de 17 de julio de 2012, tan sólo se declaró la condición del operador

---

<sup>29</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 28 de noviembre de 2018 para la prestación, ente otros, del servicio de consulta sobre números de abonados y del servicio telefónico fijo – RO/DTSA/1142/18-. Y asignado el número corto 11865 mediante Resolución de la CNMC de 31 de diciembre de 2018 -NUM/DTSA/3290/18-.

<sup>30</sup> RO 2012-5707.

como prestador del STFDPA sin hacer mención a la notificación para la prestación del servicio de consulta solicitado por el operador.

Al respecto, el artículo 5 del Reglamento de servicios, señala que “1. Los interesados en la explotación de una determinada red o en la prestación de un determinado servicio de comunicaciones electrónicas deberán, con anterioridad al inicio de la actividad, notificarlo fehacientemente a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, incluyendo la información que se señala en el apartado 5. Una vez realizada la notificación, el interesado adquirirá condición de operador y podrá comenzar la prestación del servicio o la explotación de la red”.

Asimismo, su artículo 7 dispone que “(...) 3. La inscripción en el Registro de operadores tendrá carácter declarativo”.

Por tanto, de acuerdo con la normativa citada el operador estaba debidamente habilitado para prestar el citado servicio en el momento de las comprobaciones.

En cuanto al uso de la numeración 11866, en las cinco grabaciones aportadas por la denunciante, en fecha 20 de marzo de 2019, en tres llamadas se informa correctamente del número de la empresa con la que se desea contactar, en un caso la llamada no es atendida (no se escucha). Y en la primera llamada grabada, se solicitó el servicio de cita previa para renovar el DNI y se progresó la llamada a la Policía Nacional sin aclarar previamente de que se trataba de un servicio de información telefónica y del número al que se progresaría la llamada.

En la inspección practicada al número 11866, una de las inspectoras solicitó el número teléfono de *RENFE*, siendo informada del teléfono “919190504” e indicándosele de que podrían transferir la llamada, mostrando la inspectora su conformidad. Posteriormente, una locución informó nuevamente del precio y la llamada fue atendida por *RENFE*.

Por ello, aunque en un caso se progresó directamente al servicio de cita previa de DNI solicitado por el usuario, como la normativa no delimita claramente que progresar directamente las llamadas –si los usuarios solicitan el servicio y no un número de teléfono- sea un incumplimiento de las condiciones asociadas a la numeración, no se aprecian indicios suficientes de infracción, por lo que procede archivar la denuncia en lo que se refiere a estos hechos.

De forma adicional, por Resolución de la CNMC el 1 de agosto de 2019<sup>31</sup> se procedió a la cancelación de la inscripción en el Registro de operadores de la entidad Servi Caterers 11866, a la extinción de la condición de operador, y la cancelación de la asignación de los recursos públicos de la numeración, por no comunicar la continuidad de su actividad.

---

<sup>31</sup> RO/DTSA/0386/19.

## 20) 11870 Información (11870)<sup>32</sup>

La denuncia señala que dicho operador “*publicita en su propia página web servicios ajenos a aquel que deberían, esto es el de consulta de números de abonado, a saber: información en relación al estado del tiempo, la cartelera, información de tráfico, horarios, resultados de lotería, etc.*”. La denunciante considera que dicha información contribuye al “*engaño tipo*” a los usuarios sobre la naturaleza y los costes del servicio de consulta telefónica.

En la inspección telefónica llevada a cabo por esta Comisión, tras la locución informativa, la agente preguntó si pasaba directamente la llamada, a lo que la inspectora indicó que se le facilitara el número. Acto seguido, la agente facilita el número de teléfono solicitado. Los presuntos incumplimientos en materia de publicidad no corresponde analizarlos a este organismo.

Procede archivar la denuncia con respecto a estos hechos.

## 21) Remirson (11877)<sup>33</sup>

En su escrito de marzo de 2019, la denunciante manifiesta haber constatado que existen irregularidades reiteradas y sistemáticas en la prestación del servicio que forman parte de la estrategia conjunta del engaño a los usuarios sobre la naturaleza y características de la numeración 11877. En las cinco grabaciones de llamadas al 11877 que se acompañan a la denuncia se informa del número de teléfono de las respectivas empresas con las que se intenta contactar y se obtiene el consentimiento de los llamantes para transferir las llamadas.

En la inspección telefónica llevada a cabo por esta Comisión, tras la locución inicial del operador prestador del servicio telefónico, se informa del número de teléfono solicitado y la inspectora solicita si se le puede pasar la llamada directamente. La agente confirma que la llamada será transferida y tras una segunda locución informativa sobre las condiciones del servicio, se progresa la llamada.

Procede archivar la denuncia con respecto a estos hechos.

---

<sup>32</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 11 de diciembre de 2017 para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados -RO/DTSA/1094/17- y del servicio telefónico fijo. Y asignado el número corto mediante Resolución de la CNMC de 23 de enero de 2018 -NUM/DTSA/3028/18-.

<sup>33</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 10 de junio de 2013 para la prestación, entre otros, del servicio de consulta sobre números de abonados y del servicio telefónico fijo –Expediente 2013/1043-. Y asignado el número corto 11877 mediante Resolución de la CNMC de 25 de julio de 2013 –Expediente 2013/1280-.

## 22) Teléfonosdecastellon (11879)<sup>34</sup>

Utopia denuncia que Telefonosdecastellon 11879 estaría vulnerando las garantías de publicidad e información establecidas en la Orden CTE/711/2002 en los siguientes aspectos (aporta capturas de pantalla de información web): el precio máximo de la llamada se establece por segundos en lugar de establecerse por minuto, no se hace referencia a la duración máxima de la llamada, no se menciona el nombre del proveedor del servicio y se incluye un coste por establecimiento de llamada de cinco euros con cinco céntimos (5,05 €).

En el Acta de inspección de 13 de agosto de 2019 se señala que, al llamar las inspectoras al 11879, se escucha la siguiente locución: *“el número marcado no existe”*. Esto es coherente con el hecho de que Telefonosdecastellon solicitó a esta Comisión la cancelación de la asignación del número corto 11879, acordándose la misma mediante escrito de la CNMC de 14 de enero de 2019.

Por tanto, en el contexto de la denuncia presentada, al no prestarse servicio alguno en la numeración 11879 objeto de denuncia y al estar cancelado el número, no se estima procedente la realización de actuaciones adicionales por esta Comisión, en el ámbito de sus competencias. Procede archivar la denuncia con respecto a estos hechos.

## 23) Servicio de Atención (11880)<sup>35</sup>

Utopia indica que la entidad denunciada presta el servicio de terminación de llamada sin consentimiento expreso del usuario, que omite la información relativa a la duración máxima de la llamada y al nombre del proveedor del servicio. En la primera grabación aportada se informa del número solicitado y luego se transfiere la llamada. En las tres llamadas restantes, los respectivos llamantes (Utopia) preguntan si están hablando con el Lidl, Caixa Bank o con La Caixa, aclarando a continuación los agentes que se trata de un servicio de información telefónica y les preguntan si transfieren las llamadas a esas empresas, consintiendo su transferencia directamente.

En el marco de la inspección detallada en el Acta que obra en el expediente, se realizó una llamada al 11880, en la que la agente facilita el número de teléfono solicitado, pregunta si se quiere la conexión con dicho número e informa nuevamente del precio por minuto de la llamada. En la llamada posterior efectuada por la DTSA, en fecha 12 de mayo de 2020, se informó correctamente

---

<sup>34</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CMT de 6 de marzo de 2012 para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados y del servicio telefónico fijo –RO 2012/423-. Y asignado el número corto 11879 mediante Resolución de la CMT de 8 de octubre de 2012 -DT/2012/1654-.

<sup>35</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 15 de noviembre de 2016 para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados y del servicio telefónico fijo – RO/DTSA/1159/16-. Y asignado el número corto 11880 mediante Resolución de la CNMC de 7 de diciembre de 2016 -NUM/DTSA/3247/16-.

del número solicitado y no se ofreció transferir la llamada a la empresa con la que se intentaba contactar.

Procede archivar la denuncia con respecto a estos hechos.

#### **24) Telefonía Infogus (11885)<sup>36</sup>**

La denuncia señala que Telefonía Infogus -11885- vulnera las garantías de publicidad e información de la Orden CTE/711/2002 en cuanto a que *“el precio máximo de la llamada se establece por segundos en lugar de establecerse por minuto, no se hace referencia a la duración máxima de la llamada, no se menciona el nombre completo o denominación social del proveedor del servicio, incluye un coste por establecimiento de llamada de cinco euros con cincuenta céntimos (5,50 €), lo cual se opone diametralmente a la referida orden por cuanto se prohíbe expresamente el coste por establecimiento de llamada”*. Además, se aporta una captura de pantalla de la página web donde se reflejan dichas irregularidades.

De las llamadas efectuadas por las inspectoras se constata que *“El número marcado no existe”* y que fue cancelado, a solicitud de Telefonía Infogus, por Resolución de la CNMC de 15 de enero de 2019 -NUM/DTSA/3010/19-.

Por tanto, al no prestarse servicio alguno en la numeración 11885 objeto de denuncia, no se estima procedente la realización de actuaciones adicionales por esta Comisión, en el ámbito de sus competencias. Procede archivar la denuncia con respecto a estos hechos.

#### **25) In4you (11891)<sup>37</sup>**

Sobre In4you, la denuncia señala que suplanta la identidad de organismos público y privados, que alarga las llamadas de manera injustificada para aumentar de este modo el beneficio obtenido de las mismas y que informa defectuosamente del precio del servicio y progresa las llamadas sin mediar consentimiento expreso por parte del usuario llamante. Como evidencia aporta seis grabaciones de llamadas al 11891. En casi todas ellas se informa del número telefónico de las entidades con las que se desea contactar, se solicita autorización para transferir las llamadas y en las locuciones informativas se indica el precio por minuto con impuestos incluidos. Sin embargo, en una de las llamadas, la persona que atiende la llamada, al solicitársele cita previa para

---

<sup>36</sup> Inscrito en el Registro de Operadores para la prestación del servicio telefónico fijo y del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado desde el 3 de noviembre de 2008 - RO/2008/1775-. Y asignado el número corto mediante Resolución de la CNMC de 19 de diciembre de 2008 -DT/2008/1987-.

<sup>37</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 6 de mayo de 2014 para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados y del servicio telefónico fijo - Expediente 2014/852-. Y asignado el número corto mediante Resolución de la CNMC de 30 de junio de 2014 -NUM/DTSA/909/2014-.

renovar el DNI, alarga la llamada hasta los 8 minutos haciéndose pasar por un servicio soporte de la Policía Nacional, al indicar que son “*una línea telefónica encargada de realizar los trámites respectivos del DNI*”, solicitando al llamante varios datos para hacer la gestión oportuna.

Del resultado de las actuaciones de inspección llevadas a cabo durante el presente expediente de información previa se han identificado indicios suficientes de la posible existencia de un mal uso de la numeración 1189, por lo que procede incoar el correspondiente expediente sancionador.

## **26) Masvoz<sup>38</sup>**

Utopia denuncia en sus escritos de 17 de junio, 17 de julio y 13 de agosto de 2019 que Masvoz es el operador de red de diez de los números 118AB denunciados en el marco del presente expediente, alcanzando un elevado volumen de facturación por el servicio soporte a esos números, que entiende está directamente relacionado con las prácticas denunciadas. El denunciante no aporta soporte documental que fundamente la denuncia de que Masvoz es cooperador necesario en hechos constitutivos de infracción administrativa.

No se desprenden indicios de infracción administrativa, atendiendo a la denuncia presentada, sin que esta Comisión entienda que el operador de red soporte sea responsable de la prestación del servicio de consulta y del cumplimiento de las condiciones asociadas a la numeración, que ha de atribuirse en exclusiva a los asignatarios de los números, por lo que se archivan estos extremos de la denuncia sin más trámite.

## **CUARTO.- Conclusiones**

En virtud de lo anterior, se obtienen las siguientes conclusiones:

### ***Respecto de la habilitación para prestar el servicio de consulta telefónica***

Todos los operadores denunciados asignatarios de la numeración 118AB constan debidamente inscritos en el Registro de operadores para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonado y/o para el servicio telefónico disponible al público, o debidamente habilitados, como se ha señalado anteriormente<sup>39</sup>.

---

<sup>38</sup> Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 11 de agosto de 2005 para operar una red telefónica fija –DT/2005/1194-, entre otros servicios.

<sup>39</sup> Según se expone en el Fundamento jurídico material Segundo, los operadores tenían los títulos habilitantes en el momento del inicio en la prestación de servicios, y tras la orden ministerial de 2013 no se reflejó en el Registro de Operadores la separación entre los dos servicios (STDP y servicio de consulta telefónica). No obstante, la inscripción es declarativa, no constitutiva, y se hace por esta Comisión, por lo que dicha ausencia -para los casos de 11811 NIT y Servi Caterers 11866- no constituye una infracción administrativa de las empresas prestadoras de servicios.

Respecto del operador 11811 NIT se procederá a inscribir de oficio en el Registro de operadores la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, de conformidad con la habilitación otorgada el 26 de octubre del 2000.

***Respecto del uso de la numeración asignada***

- a) De los 26 operadores investigados, se concluye que las llamadas realizadas a las 15 numeraciones 11811, 11818, 11820, 11829, 11834, 11838, 11840, 11842, 11850, 11860, 11865, 11866, 11870, 11877 y 11880, suministraron la información solicitada y, por tanto, prestaron el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, sin que se hayan observado indicios de actuaciones que corresponda conocer y sancionar a este organismo en el marco de sus competencias en materia de telecomunicaciones, por lo que se archiva la denuncia respecto de los quince operadores asignatarios de dichos números: 11811 NIT, Atención Cliente (11818), Operador de Servicios (11820), Litra (11829), Data Premium (11834), Delimax (11838), Adding (11840), 11842 Información, 11850 SIT, Atención 24H (11860), Kubberiberica (11865), Servi Caterers (11866), 11870 Información, Remirson (11877) y Servicio de Atención (11880).
- b) Respecto de las numeraciones 11814, 11832, 11836, 11879 y 11885, no se han detectado indicios claros de incumplimiento de la normativa y, de forma adicional, sus asignaciones están canceladas actualmente en el Registro de numeración, no prestándose por consiguiente servicio alguno, por lo que se procede a archivar la denuncia respecto de los cinco operadores asignatarios de dichos números: Teleservicio (11814) Ancutatel (11832), Información Telefónica (11836), Telefonosdecastellon (11879) y Telefonía Infogus (11885).
- c) Asimismo, se archiva la denuncia contra Masvoz al no desprenderse indicios de infracción administrativa de los hechos denunciados respecto de ese operador.
- d) En expedientes separados, se procederá a incoar sendos procedimientos sancionadores contra los cinco operadores siguientes: Voiped (11810), Advanced Telephone (11830), Líneas de Red (11844), Clickquea (11857) e In4you (11891), por presunto uso indebido de la numeración 118AB asignada al no prestar el servicio de información telefónica conforme a las condiciones previstas en el Reglamento de Mercados y en la Orden CTE/711/2002, por lo siguiente:
  - En llamadas al número 1810 asignado al operador Voiped, habiéndose solicitado los números de teléfono por los llamantes, pudieran haberse progresado llamadas sin prestar el servicio de información telefónica solicitado.

- En el número 11830, asignado a Advanced Telephone, pudieran haberse progresado llamadas a números atribuidos al servicio de tarificación adicional (tarot), lo que constituiría una práctica no permitida por la Orden CTE/711/2002.
- Se detectaron indicios de dilaciones injustificadas en el suministro de la información sobre números de abonado en las llamadas efectuadas a los números 11844 y 11857 asignados a los operadores Líneas de Red y Clickquea, respectivamente.
- El operador In4you puede haber prestado un servicio distinto al de información telefónica sobre números de abonado para el que fue asignado el número 11891.

Finalmente, se han observado prácticas de funcionamiento de los servicios de atención telefónica, como en los números 11811, 11850 y 11866, que podrían ser más transparentes hacia el usuario, pero que de las comprobaciones efectuadas no constituyen un indicio claro de incumplimiento de las condiciones asociadas a la numeración, tal y como se regula el servicio de consulta telefónica en la orden ministerial.

En particular, hay ocasiones en las que se progresa la llamada sin solicitar el consentimiento del llamante tras prestarse el servicio de información telefónica, o tras el llamante preguntar por un servicio o empresa en concreto, se transfiere directamente la llamada al servicio solicitado (taxi, bus, etc.), así como la práctica de ofrecer en primer lugar la terminación de llamadas y posteriormente la información telefónica. Estas respuestas, combinadas con el hecho de que algunas empresas llevan a cabo una publicidad poco clara de sus servicios, pueden producir situaciones engañosas para usuarios poco conscientes de la naturaleza de estos servicios, lo que corresponderá valorar al MAETD y al resto de organismos a los que se ha dado traslado de las denuncias, en virtud de sus competencias.

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**

**PRIMERO.-** Archivar la denuncia tramitada bajo el período de información previa núm. IFP/DTSA/020/19 respecto a las conductas de los operadores indicados en el Fundamento jurídico material Cuarto, letras a), b) y c) del presente acuerdo.

**SEGUNDO.-** Estimar que existen indicios suficientes para considerar que las entidades Voiped Telecom, S.L, Advanced Telephone Services, S.A.U., Líneas de Red Inteligente, S.L., Clickquea Soluciones, S.L.U. e In4you Siglo XXI, S.L.U.

(Fundamento jurídico material Cuarto, letra d), asignatarias de los números 11810, 11830, 11844, 11857 y 11891, respectivamente, pudieran no estar aplicando correctamente las condiciones de utilización de la numeración 118AB que tienen asignada y que están 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 la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

Estas conductas podrían ser constitutivas de infracciones administrativas a la normativa sectorial de Telecomunicaciones, por ello, se procederá a incoar expediente sancionador frente a dichas entidades en los procedimientos correspondientes.

**TERCERO.-** Dar traslado de las actuaciones practicadas en el presente expediente a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, a fin de que puedan considerar los hechos descritos en el cuerpo del presente acuerdo a la luz de su ámbito competencial.

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.