

RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO CONTRA LÍNEAS DE RED INTELIGENTE, S.L., POR EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DETERMINANTES DE LA ATRIBUCIÓN Y OTORGAMIENTO DEL RECURSO PÚBLICO DE LA NUMERACIÓN 11844

**EXPEDIENTE “LÍNEAS RED INTELIGENTE USO INDEBIDO
11844”**

(SNC/DTSA/005/21)

SALA DE SUPERVISIÓN REGULACIÓN

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D.^a Pilar Sánchez Núñez

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 16 de diciembre de 2021

Vista la Propuesta de resolución del instructor, junto con las alegaciones presentadas y el resto de las actuaciones practicadas en el expediente sancionador de referencia, la Sala de Supervisión Regulatoria del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) con la composición expresada, ha dictado la siguiente resolución basada en los siguientes

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Expediente de información previa IFP/DTSA/020/19

Con fecha 20 de marzo de 2019 se presentaron 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)¹, contra, entre otros, Líneas de Red Inteligente, S.L. (Líneas de Red Inteligente)² -asignatario del número corto 11844³-, operador prestador del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (folios 15 a 80 del expediente administrativo) por incumplimiento de 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 de servicios de consulta).

Asimismo, mediante escrito de 10 de abril de 2019 la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid remitió a la CNMC copia de la denuncia presentada por Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (folios 274 a 341) contra distintos asignatarios de la numeración 118AB, entre ellos, el asignatario de la numeración 11844 así como las grabaciones telefónicas efectuadas de llamadas, entre otros, al número corto 11844 (folios 342 a 347).

Con fecha 9 de julio de 2019, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) solicitó a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (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 (folios 149 y 150). 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, entre otros, al 11844 (folios 176 a 179).

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 (folio 151). En fecha 13 de agosto de 2019, las inspectoras procedieron a levantar acta de la inspección practicada en 6 de agosto de 2019,

¹ 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).

² Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CMT de 17 de abril de 2008 para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y el servicio telefónico fijo disponible al público (RO 2008/475).

³ Asignado a Líneas de Red Inteligente por Resolución de la CNMC de 29 de octubre de 2018 (NUM/DTSA/3239/18).

incorporando el contenido de las cinco llamadas telefónicas efectuadas y que fueron almacenadas en soporte digital (folios 152 a 175 bis).

Mediante escrito de la DTSA de 9 de octubre de 2019, se requirió a Líneas de Red Inteligente determinada información para la concreción de los hechos denunciados (folios 180 a 184), en particular relativo al precio y duración máximos de las llamadas, así como información relativa a meses de mayo y junio de 2019 (relación, duración, progresión, ingresos...) Con fecha 23 de octubre de 2019, tuvo entrada en el registro de esta Comisión el escrito de contestación al citado al requerimiento de información referenciado (folios 185 a 192), habiéndose declarado la confidencialidad de los datos anexados mediante acuerdo de 19 de febrero de 2020 que fue debidamente notificado a la empresa (folios 193 a 198).

Con fecha 13 de mayo de 2020, el personal de la DTSA procedió a realizar distintas comprobaciones telefónicas al número 11844. Las grabaciones telefónicas efectuadas han quedado incorporadas al expediente administrativo (folio 199).

Mediante Acuerdo de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC de 17 de septiembre de 2020 se puso fin al citado periodo de información previa (folios 200 a 231) y que concluyó *“Estimar que existen indicios suficientes para considerar que las entidades (...) Líneas de Red Inteligente, S.L., (...) (Fundamento jurídico material Cuarto, letra d), asignatarias de los números (...), 11844⁴, 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.”*

El citado acuerdo fue debidamente notificado a Líneas de Red Inteligente, según acuse de recibo de 1 de octubre de 2020 (folios 232 a 235).

SEGUNDO.- Acuerdo de incoación de procedimiento sancionador

⁴ De forma adicional, en el Fundamento jurídico Tercero del citado Acuerdo se indica que: *“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”*.

El 28 de enero de 2021, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC acordó la incoación del presente procedimiento sancionador contra Líneas de Red Inteligente como presunto responsable directo de una infracción administrativa grave, tipificada en el artículo 77.19 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel), consistente en el incumplimiento de las condiciones determinantes de la atribución y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración (folios 1 a 9). Concretamente, se constataron 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.

En el referido acto se acordó, asimismo, la incorporación al presente expediente de determinada documentación obrante en el expediente IFP/DTSA/020/19 (folios 15 a 235).

Con fecha 29 de enero de 2021, se procedió a notificar el citado acuerdo a la instructora del expediente sancionador (folio 10). Por su parte, Líneas de Red Inteligente accedió al acto notificado el día 3 de febrero de 2021 (folios 11 a 14).

TERCERO.- Orden de inspección

Con fecha 18 de febrero de 2021, se acordó la realización de una inspección telefónica para comprobar el uso que se estaba realizando del número telefónico denunciado (folio 241). Concretamente, el objeto de la inspección consistió en comprobar si, a través del referido número, se prestaba el servicio de consulta sobre números de abonado de conformidad con las condiciones reguladas en la Orden de servicios de consulta.

En fecha 11 de marzo de 2021, la inspectora procedió a levantar acta de la inspección practicada los días 25 de febrero y 4 de marzo de 2021, incorporando el contenido de las siete llamadas telefónicas efectuadas y que fueron almacenadas en soporte digital (folios 242 a 251).

CUARTO.- Requerimiento de información a Líneas de Red Inteligente

Mediante escrito de fecha 25 de mayo de 2021 la instructora requirió a Líneas de Red Inteligente determinados datos (folios 253 y 254) relativos a las llamadas recibidas en tres concretas fechas (relación, duración, progresión e ingresos) y procedimientos generales de progresión y de dilaciones indebidas.

El citado escrito fue debidamente notificado el 26 de mayo de 2021 (folios 255 a 257).

Con fecha 3 de junio de 2021, Líneas de Red Inteligente remitió a esta Comisión escrito dando contestación a la solicitud de información formulada (folios 258 a 264).

QUINTO.- Declaración de confidencialidad

Mediante escrito de la instructora de 26 de julio de 2021 se declaró la confidencialidad para terceros ajenos al presente expediente, de determinada información aportada por Líneas de Red Inteligente en su escrito de contestación de 3 de junio de 2021 al requerimiento formulado por la instructora el 25 de mayo del mismo año (folios 265 al 272).

SEXTO.- Incorporación de documentación al expediente

Mediante escrito de fecha 1 de octubre de 2021, la instructora comunicó a Líneas de Red Inteligente la incorporación al presente procedimiento de la declaración de ingresos brutos de explotación (DIBE) del año 2018 presentada por la operadora ante la CNMC, para la liquidación de la tasa general de operadores (TGO) (folios 351 a 380), y copia del último depósito de cuentas (ejercicio 2018) de la entidad que consta en el Registro Mercantil de Cádiz a fecha 23 de febrero de 2021. El citado escrito fue debidamente notificado el 6 de octubre de 2021 (folios 381 a 383).

SEPTIMO.- Propuesta de resolución y trámite de audiencia

Con fecha 21 de octubre de 2021 (folio 414) Líneas de Red Inteligente accedió al contenido de la propuesta de resolución formulada por el instructor del procedimiento con fecha 19 de octubre de 2021 (folios 384 a 411), tras habersele puesto a su disposición el mismo día (folios 412 y 413) concediéndole el plazo de un mes para formular alegaciones y presentar los documentos e informaciones que estimen pertinentes y, asimismo, informándole de lo previsto en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

En la propuesta de resolución, la instructora califica la conducta descrita como una infracción grave del artículo 77.19 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, consistente en el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso del número corto 11844 para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y, en consecuencia, propone la imposición de una sanción a Líneas de Red Inteligente como responsable de la misma por importe de mil doscientos euros (1.200 €).

OCTAVO.- Finalización de Instrucción y elevación de expediente a la Secretaría del Consejo

Por medio de escrito de fecha 20 de octubre de 2021, la instructora ha informado de la finalización de instrucción del procedimiento y remitido a la Secretaría del Consejo de la CNMC la Propuesta de Resolución junto con el resto de los documentos y alegaciones que conforman el expediente administrativo, debidamente numerados. (folio 415)

NOVENO.- Reconocimiento de responsabilidad y pago anticipado

En fecha 29 de noviembre de 2021 Líneas de Red Inteligente presentó un escrito (folios 416 a 419) por el que, de conformidad con el artículo 85 LPAC:

- Reconoce de manera expresa y voluntaria su responsabilidad en los hechos imputados
- Declara haber realizado en fecha 8 de noviembre de 2021 el ingreso de la sanción propuesta reducida en un 40% (720 euros).

Los servicios de esta Comisión han verificado el pago de setecientos veinte euros (720 €) efectuado por Líneas de Red Inteligente, adjuntándose justificante de este en el expediente (folio 420), lo que supone la sanción propuesta reducida en un 40%.

HECHOS PROBADOS

De la documentación obrante en el expediente han quedado probados, a los efectos de este procedimiento, los siguientes hechos:

UNICO.- Líneas de Red Inteligente prestó el servicio de información telefónica sobre números de abonados a través del número corto 11844 de manera dilatada, detectándose los días 1, 4, 20 de marzo y 6 de agosto de 2019, 25 de febrero y 4 de marzo de 2021 tiempos de espera elevados en la provisión de la información

Este hecho probado se pone de manifiesto a partir de las siguientes actuaciones realizadas y documentos incorporados a la instrucción del procedimiento sancionador:

- i) Escritos de denuncia formulados por Utopia el 20 de marzo de 2019 (folios 15 a 148) y Dialoga el 10 de abril de 2019 y grabaciones adjuntas (folios 274 a 341):

En ambos escritos de denuncia se describe el motivo que llevó a la empresa a su interposición. Concretamente, se indica que el titular del 11844 *“en lugar de prestar dicho servicio, dicha entidad [Líneas de Red Inteligente] emplea la estrategia del engaño tipo^[5] descrita para viciar el consentimiento de los usuarios que efectúan la llamada al número asignado por la CNMC. Se aportan en el documento nº 1 grabaciones de las llamadas al número 11844^[6] realizadas por parte del personal de Utopia acreditativas de las argucias empleadas por la entidad denunciada”*.

Mediante el escrito de denuncia posterior de Dialoga (facilitada por la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid), la empresa adjunta seis (6) grabaciones telefónicas de llamadas efectuadas por la misma entre los días 1 y 20 de marzo de 2019. En todas las grabaciones aparece la locución informativa del prestador del servicio de consulta telefónica. El detalle de las grabaciones de las llamadas es el siguiente:

- La primera llamada tuvo una duración de dos (2) minutos y cincuenta y nueve (59) segundos. El denunciante explica al agente del 11844 *“que quiere coger un vuelo que ofrece Vueling desde Barcelona a Dubrovnik”*, a lo que el agente aclara que no está llamando a Vueling sino con un servicio de información telefónica. A continuación, el agente le propone transferir la llamada con el número correspondiente, y tras solicitar Dialoga el número telefónico, éste se lo facilita y transfiere la llamada, tras consentirlo el llamante. A continuación, se escucha un hilo musical y acto seguido, aparece una locución automática en la que se identifica la entidad Vueling.
- La segunda llamada tuvo una duración de seis (6) minutos. En esta ocasión el interlocutor de Dialoga explica al agente durante dos minutos que *“quiere información sobre cómo pedir un préstamo, las condiciones que debe reunir para solicitarlo, la necesidad o no de un aval, así como cuestiones relacionadas con el interés, y la cuantía del préstamo”*. El agente del número 11844 le pregunta con qué banco quiere obtener la información, y aclara finalmente que con Caixa Bank. El agente durante la conversación le aclara que no está llamando al banco Caixa Bank sino a un servicio de información telefónica. A continuación, le facilita el número telefónico de dicha entidad

⁵ El escrito de denuncia se refiere a que: (...) *es relevante destacar que varias de las entidades denunciadas, como exponremos, ni siquiera prestan servicio alguno a través del número corto 118 asignado, sino que se limitan a engañar a los usuarios para que llamen a dicho número mediante la estrategia expuesta en los elementos 1 y 2 y, una vez que el usuario llama, introducen un hilo musical sin interactuar de modo alguno con el llamante o le mantienen en colas de espera, (...)*”.

⁶ Utopia no adjuntó dichas grabaciones a su escrito de denuncia.

bancaria, y seguidamente se escucha un hilo musical hasta que responde una locución automática en la que se identifica la empresa Caixa Bank.

- La tercera llamada tiene una duración de tres (3) minutos y cuarenta y tres (43) segundos. Dialoga solicita información para *“abrir cuenta bancaria”*. El agente le pregunta el nombre del banco sobre el que quiere hacer la consulta, a lo que el llamante contesta que con La Caixa. Tras preguntar el agente en qué provincia se encuentra, Dialoga, previamente a la transferencia solicitada de la llamada, le solicita asimismo el número del banco y el agente se lo facilita. El agente informa de que la llamada se ha efectuado a un servicio de consulta de información telefónica.
- La cuarta llamada facilitada tiene una duración de cuatro (4) minutos y treinta (30) segundos. En esta ocasión, el llamante solicita hablar con el departamento de viajes del Corte Inglés, el agente facilita el número correspondiente, e indica durante la conversación que es un número de información telefónica, y tras escuchar un hilo musical se interrumpe la misma y el agente informa que no puede ponerse en contacto con el número solicitado, facilitándole un nuevo número telefónico. Tras solicitar Dialoga que se transfiera la llamada, se escucha una locución automática en la que responde la empresa el Corte Inglés.
- La quinta llamada tuvo una duración de tres (3) minutos y dieciséis (16) segundos. Dialoga en esta ocasión pregunta al agente *“si está hablando con La Caixa”*. A continuación, el agente le pregunta con qué departamento quiere hablar de la Caixa, a lo que el llamante indica que con atención al cliente. A continuación, ambas entidades inician una conversación sobre el contenido de la consulta, aclarando Dialoga que el motivo de la llamada es la necesidad de anular una tarjeta bancaria. El agente le propone transferir la llamada, a lo que el llamante consiente y solicita el número telefónico el cual le es facilitado. A continuación, se escucha un hilo musical y acto seguido se escucha una locución automática en la que se identifica la entidad bancaria.
- La sexta llamada tuvo una duración de dos (2) minutos y (36) treinta y seis segundos. Dialoga pregunta al agente *“si está llamando a Renfe”*, a lo que el agente le contesta con una pregunta acerca del departamento con el que necesita hablar o del trámite que quiere realizar. A continuación, éste le pregunta diversas cuestiones relacionadas con la consulta y, tras conversar al respecto, Dialoga solicita que le transfiera con el departamento de venta online de Renfe y, a continuación, pese a no haberlo solicitado, el agente facilita el número a Dialoga, y posteriormente transfiere la llamada.

De las grabaciones analizadas, se constata que en cuatro de las seis llamadas el agente del número 11844 facilita la información de los números solicitados de manera dilatada. Concretamente, se observa que durante las conversaciones se producen interrupciones o tiempos de espera por parte de los agentes,

llegándose a escuchar incluso un hilo musical previo a contestar las empresas a través de sus locuciones automáticas.

- ii) Inspección telefónica de 13 de agosto de 2019, en cumplimiento de la orden de inspección de 31 de julio de 2019 (folios 151 a 175) y realizada en el seno de la investigación número IFP/DTSA/020/19:

Las (5) cinco llamadas efectuadas por los inspectores el 6 de agosto de 2019 son atendidas inmediatamente por la locución informativa automática del prestador del servicio telefónico móvil disponible al público que indica que la llamada no está incluida en la tarifa por medio de la siguiente locución informativa: *“Tres euros con dos céntimos, impuestos incluidos, es el precio por minuto de esta llamada. Duración máxima de la llamada 10 minutos. Servicio de consulta telefónica prestado por Líneas de Red Inteligente, S.L. Le transferimos con un agente”*. Se procede a transcribir parte de las conversaciones de las grabaciones telefónicas, transcripción contenida en el acta de inspección:

- La primera llamada tuvo una duración de cuatro (4) minutos y cuarenta y siete (47) segundos. En ella, se solicitó el número de atención al cliente de una conocida tienda de ropa. Tras una espera de veinte (20) segundos, el agente pregunta por la provincia, contestando la inspectora *“Barcelona”*. Tras doce (12) segundos, el agente informa el número de teléfono. Acto seguido, el agente pregunta a la inspectora si desea que le pase la llamada con el número de teléfono solicitado, contestando positivamente. El agente indica que procede a pasar la llamada y se despide. Al cabo de dieciocho (18) segundos de espera, la inspectora escucha la siguiente locución *“El precio de la llamada es de 3 euros con 0.25 céntimos por minuto”*. Tras esperar durante más de dos (2) minutos sin que nadie atienda la llamada y escuchar varios tonos de llamada, las inspectoras dan por finalizada la llamada.
- La segunda llamada tuvo una duración de cinco (5) minutos y cuarenta y cuatro (44) segundos. Tras escuchar la locución informativa, la llamada es atendida por una agente del 11844 a la que se le solicita el número de atención al cliente de una tienda de ropa. Tras más de un (1) minuto de espera, la agente pregunta por la provincia. Al cabo de unos cuarenta (40) segundos, la agente informa de que puede transferir la llamada directamente al número solicitado, a lo que la inspectora contesta que quiere que se le facilite el número de teléfono. Al cabo de unos veinte (20) segundos, la agente facilita el número requerido. A continuación, se solicita la progresión de la llamada. Tras esperar unos cuarenta (40) segundos sin que nadie atienda la llamada, las inspectoras dan por finalizada la llamada.
- La tercera llamada tiene una duración de doce (12) segundos. Tras escuchar la locución informativa del prestador del servicio telefónico, la llamada finaliza sin intervención humana.

- La cuarta llamada tiene una duración de cincuenta y siete (57) segundos. Tras escuchar la locución informativa, las inspectoras quedan a la espera durante cuarenta y dos (42) segundos, tras los cuales la llamada finaliza sin intervención humana.
- La quinta llamada de inspección tiene una duración de cuatro (4) minutos y doce (12) segundos. Tras la locución informativa, se solicita el número de atención al cliente de “*RENFE*”. Tras permanecer a la espera durante más de un minuto, la operadora facilita a la inspectora el número de teléfono. Acto seguido, la inspectora solicita la progresión de la llamada. Tras esperar quince (15) segundos, la operadora se despide informando de que la llamada va a ser transferida. La inspectora permanece a la espera otros veinte (20) segundos hasta escuchar la siguiente locución “*El precio de la llamada es de 3 euros con 0.25 céntimos por minuto*”. Se introduce un hilo musical durante once (11) segundos hasta que la llamada es atendida por el servicio de RENFE.

En conclusión, de las llamadas efectuadas se constata que el agente facilita la información solicitada con dilaciones. Concretamente, se observan ciertos tiempos de espera entre el momento en que se solicita el número correspondiente por parte de la inspectora y se progresa la llamada, llegándose a escuchar un hilo musical durante las conversaciones. Asimismo, se observa que solo se progresó una de las cinco llamadas efectuadas por la inspectora, finalizándose las cuatro llamadas restantes tras una espera en la que no hubo intervención alguna por parte del agente, observándose en estos casos un dilatado tiempo de espera.

De la información facilitada por Líneas de Red Inteligente el 3 de junio de 2021 (folio 263) se observa que en tres de las cuatro llamadas no progresadas⁷ el operador obtuvo unos ingresos cuyo importe total ascendió a **[CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]**, pese a no prestarse el servicio de la progresión.

- iii) Comprobación telefónica efectuada por la DTSA al número 11844, el 13 de mayo de 2020 (folio 199):

Se hizo una llamada que tuvo una duración de un (1) minuto y treinta y siete (37) segundos. Tras escuchar la locución del prestador del servicio de consulta, los servicios de la DTSA solicitan el número de “*Mercadona*”. A continuación, el agente facilita el citado número y ofrece la posibilidad de transferir la llamada al número solicitado. La llamada es finalizada por indicación del llamante, tras indicar que no es necesario que se transfiera la misma.

⁷ La cuarta llamada no consta en los archivos del operador.

De la citada comprobación se desprende que el número es facilitado por el agente, no siendo necesaria la progresión al citado número por voluntad por expresa del llamante. En esta ocasión no se observa un tiempo de espera inusual en la prestación del servicio.

- iv) Inspección telefónica de 11 de marzo de 2021 (folios 242 a 252) en cumplimiento de la orden de inspección de 18 de febrero de 2021 (folio 241):

La inspectora efectuó un total de siete llamadas (7), las dos primeras se efectuaron el día 25 de febrero de 2021 y las otras cinco llamadas el 4 de marzo de 2021.

Todas las llamadas son atendidas inmediatamente por la locución informativa automática del prestador del servicio telefónico móvil disponible al público, que indica que la llamada no está incluida en la tarifa, y por la locución informativa del prestador del servicio de consulta telefónica. A continuación, se transcribe parte de las grabaciones telefónicas:

- La primera llamada tuvo una duración de tres (3) minutos y cuarenta y cinco (45) segundos. La inspectora solicita el número de teléfono de *“El Corte Inglés”*. A continuación, el agente le solicita cierta información, que es facilitada por la inspectora, y consistente en (i) su nombre para dirigirse a ella, (ii) la provincia y (iii) el código postal. Tras permanecer a la espera treinta y ocho (38) segundos, el agente vuelve a preguntar si la inspectora se refiere al que está ubicado en la *“Avinguda Diagonal 617”*. La inspectora confirma esta información, quedándose en espera nuevamente durante dieciséis (16) segundos, tras los cuales el agente informa a la inspectora del siguiente número de teléfono: *“933667100”*. El agente repite el número geográfico facilitado. A continuación, el agente pregunta a la inspectora si desea que le pase la llamada con el número de teléfono solicitado, contestando la inspectora positivamente. El agente informa de que va a pasar la llamada, del coste por minuto de la llamada y se despide. Inmediatamente después, la inspectora escucha una locución informativa muy rápida sobre el coste por minuto de la llamada. Tras estar en espera trece (13) segundos y escuchar varios tonos de llamada, la llamada es atendida por una locución de bienvenida de El Corte Inglés.
- La segunda llamada tiene una duración de cinco (5) minutos. La inspectora saluda y solicita *“el número de la Administración Tributaria, en Barcelona, la oficina de Letamendi”*. Tras esperar diez (10) segundos, la agente pregunta *“¿qué gestión va a realizar? ¿una cita previa o para atención telefónica?”*. La inspectora contesta *“una cita previa”*. La inspectora permanece treinta (30) segundos en espera. Tras ese tiempo, la agente retoma la conversación y

dice: *“Bien, de acuerdo, como ya le indiqué es un placer gestionar tu llamada. Me permite y no se retire de la línea, transfiero su llamada directamente con cita previa para que le atiendan de inmediato ¿de acuerdo?”*. La inspectora pregunta si le van a dar el número de teléfono solicitado, contestando positivamente la agente y facilitando el número. Acto seguido, la agente informa de que va a transferir la llamada al número de teléfono solicitado y se despide. La inspectora se mantiene en espera durante cuarenta y dos (42) segundos, durante los cuales la inspectora escucha dos veces esta locución informativa: *“El precio de la llamada es de 3 euros con 25 céntimos el minuto”*, así como una melodía. Tras ese tiempo de espera, la llamada es atendida por la locución de bienvenida de la Administración Tributaria.

- La tercera llamada tuvo una duración de dos (2) minutos y veintidós (22) segundos. La inspectora saluda y solicita el número de teléfono de *“Zara”*. El agente pregunta si quiere el número de teléfono de *“un departamento concreto o zona de España”*. Al cabo de cinco (5) segundos, el agente facilita a la inspectora un número de teléfono. La inspectora solicita la progresión directa con el número solicitado. El agente responde positivamente e informa de que va a transferir la llamada y se escucha esta locución informativa: *“Un momento por favor. Le transferimos la llamada con el teléfono solicitado. El coste de la llamada es de 3 con 0,3 euros el minuto”*. La inspectora se mantiene en espera durante doce (12) segundos, durante los cuales escucha una melodía y unos tonos. Tras ese tiempo, la llamada es atendida por una locución automática de bienvenida de la empresa *“Zara”*.
- La cuarta llamada tuvo una duración de seis (6) minutos y treinta y un (31) segundos. La inspectora solicita que *“le pasen con un técnico con motivo de la avería con la lavadora”*. La agente pregunta *“¿con quiere hablar exactamente? ¿con el seguro o con quien quiere hablar?”*. La inspectora indica que se le ha estropeado la lavadora y que necesita que un técnico vaya a arreglarla. La agente vuelve a preguntar si quiere hablar con un técnico de la aseguradora o con un técnico particular. La inspectora indica que quiere hablar con algún técnico en particular. La agente pregunta si quiere hablar con un técnico de una marca en concreto y la inspectora contesta que la lavadora es de Bosch. La agente pregunta por la localidad y la inspectora contesta. Acto seguido, la agente indica que la llamada va a ser transferida al servicio técnico de Bosch. La inspectora pregunta si le van a facilitar el número de teléfono, respondiendo afirmativamente la agente. La inspectora se mantiene en espera durante un (1) minuto y tres (3) segundos, y, tras ese tiempo, la agente facilita un número de teléfono geográfico, e indica que va a transferir rápidamente la llamada con dicho número. Antes de despedirse, la agente informa de que se trata de un servicio de información y del precio de la llamada por minutos. A continuación, la inspectora escucha la siguiente locución automática informática: *“Un momento por favor. Le transferimos la*

llamada con el teléfono solicitado. El coste de la llamada es de 3 con 0,3 euros el minuto". La inspectora se mantiene en espera durante más de dos (2) minutos, dando por finalizada la llamada, sin que el destino llamado conteste.

- La quinta llamada tuvo una duración de siete (7) minutos y un (1) segundo. La inspectora saluda y solicita que *"le pasen con un técnico debido a la avería de la lavadora"*. La agente responde afirmativamente y solicita el nombre de la llamante para dirigirse a ella y la localidad. La inspectora se mantiene en espera durante un (1) minuto y cuarenta y tres (43) segundos. Tras ese tiempo, la agente informa de que le va a transferir la llamada al técnico y facilita el número solicitado. La agente indica nuevamente de que va a transferir la llamada. Antes de despedirse, la agente informa de que se trata de un servicio de información disponible las 24 h y del precio de la llamada por minutos. A continuación, la inspectora escucha la siguiente locución automática informática: *"Un momento por favor. Le transferimos la llamada con el teléfono solicitado. El coste de la llamada es de 3 con 0,3 euros el minuto"*. La inspectora se mantiene en espera escuchando una melodía durante cuarenta y un (41) segundos. La llamada es atendida por alguien, pero inmediatamente la vuelve a poner en modo de espera. La inspectora se mantiene nuevamente en espera escuchando una melodía durante dos (2) minutos y veinticinco (25) segundos. La inspectora da por finalizada la llamada.
- La sexta llamada tuvo una duración de cinco (5) minutos y veintiséis (26) segundos. La inspectora saluda y solicita que *"le pasen con un técnico porque se le ha estropeado la lavadora"*. El agente responde positivamente y solicita varios datos como el nombre de la llamante y la marca de la lavadora. La inspectora facilita dicha información y además informa de la localidad en la que se encuentra. El agente afirma que le va a transferir la llamada con el servicio técnico y facilita el número. El agente indica nuevamente que va a transferir la llamada. Antes de despedirse, la agente informa de que se trata de un servicio de información disponible las 24 h y del precio de la llamada por minutos. Acto seguido, la inspectora escucha la siguiente locución automática informática: *"Un momento por favor. Le transferimos la llamada con el teléfono solicitado. El coste de la llamada es de 3 con 0,3 euros el minuto"*. La inspectora se mantiene en espera en silencio durante dos (2) minutos y veintisiete (27) segundos. La inspectora da por finalizada la llamada, sin que se recoja la llamada en destino.
- La séptima llamada tuvo una duración de siete (7) minutos y un (1) segundo. La llamada es atendida por un agente que da la bienvenida al servicio de información telefónica 11844, se identifica, informa de su posición e informa de que la llamada puede ser grabada por motivos de seguridad y calidad. La inspectora solicita el número del servicio de atención al cliente de Bosch,

debido a una avería en la lavadora. El agente se interesa por la avería de la lavadora e inicia una conversación sobre el arrendamiento y los seguros, entre otros aspectos. El agente pregunta por la localidad, proporciona un número e informa de que va a pasar la llamada, utilizando para ello 44 segundos. Acto seguido, la inspectora escucha la siguiente locución automática informática: *“Un momento por favor. Le transferimos la llamada con el teléfono solicitado. El coste de la llamada es de 3 con 0,3 euros el minuto”*. La inspectora se mantiene en espera en silencio durante doce (12) segundos, tras los cuales la llamada es atendida por una locución de bienvenida del servicio técnico de Bosch.

Por medio de las anteriores llamadas de comprobación efectuadas, se constata que el agente facilita la información solicitada. Sin embargo, hay dilaciones que alargan en exceso algunas llamadas. Concretamente, se observan ciertos tiempos de espera que transcurren entre el momento en el que la inspectora solicita los números correspondientes y la agente suministra la información correspondiente y se progresan los mismos. Asimismo, en varias de las llamadas se escucha un hilo musical durante las conversaciones. Por otro lado, se constata que en tres de las siete llamadas efectuadas por la inspectora no se progresaron las llamadas, tras haberse solicitado expresamente por parte de la inspectora, observándose en estos casos un tiempo de espera excesivo. Sobre estas últimas tres llamadas, de la información facilitada por Líneas de Red Inteligente el 3 de junio de 2021 (folio 264), se observa que el operador obtuvo unos ingresos cuyo importe total ascendió a **[INICIO CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**, pese a no haberse prestado el servicio de progresión solicitado.

- v) Escritos de contestación de Líneas de Red Inteligente los días 23 de octubre de 2019 (folios 185 al 192)⁸ y 3 de junio de 2021⁹ (folios 258 al 264):

El archivo Excel adjunto al escrito de 23 de octubre de 2019 (folios 185 al 192) contiene información sobre la duración de las llamadas recibidas en el número 11844 entre mayo y junio de 2019, los números hacia los que se progresaron cada una de las llamadas y los ingresos obtenidos por el operador. De dicha información se observa que **[INICIO CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

⁸ En contestación al escrito de requerimiento de información de la DTSA de 10 de octubre de 2019 (folios 180 y 181) -IFP/DTSA/020/19- e incorporado al presente procedimiento mediante escrito de la instructora de 2 de febrero de 2021 (folios 236 y 237).

⁹ En contestación al escrito de requerimiento de información de la instructora de 19 de mayo de 2021 (folios 253 y 254).

Del archivo Excel adjunto al escrito de 3 de junio de 2021 (folios 258 al 264) que contiene parte de la información del archivo anteriormente descrito (llamadas efectuadas durante la primera inspección IFP/DTSA/020/19¹⁰), así como de la información obtenida de las llamadas efectuadas los días 25 de febrero y 4 de marzo de 2021 (fechas en que se llevaron a cabo las llamadas de la segunda inspección), se observa que: (i) respecto al 6 de agosto de 2019 se recibieron **[INICIO CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Por otro lado, respecto de las llamadas recibidas en el número corto los días 25 de febrero y 4 de marzo de 2021, se observa que el primer día se recibieron **[INICIO CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Por otro lado, los archivos Excel citados contienen los nombres de los “call center” contratados por Líneas de Red Inteligente para prestar el servicio de consulta telefónica. Concretamente, son las entidades **[CONFIDENCIAL]** Pink Phone, S.L., Servicio Online S.L., y Call Premium, S.L. **[FIN CONFIDENCIAL]**, información que ha sido facilitada por Líneas de Red Inteligente el 3 de junio de 2021 (folios 261 y 262). Asimismo, el operador describe las medidas implementadas por el mismo para evitar las dilaciones indebidas. Concretamente, señala que *“El servicio de atención de llamadas lo tenemos subcontratado a varios call centers y diariamente realizamos escuchas para confirmar que el servicio se ofrece de manera correcta y sin dilación. Cuando detectamos una llamada en la que el servicio no se ha ofrecido acorde a nuestros parámetros de calidad, se desconecta a ese agente y se repite la formación. En caso de repetirse el problema con un call center, se rescinde el contrato con el call center. Por eso trabajamos con varios”*.

Conclusiones del hecho probado

En definitiva, ha quedado acreditado que, en **15 de las 18** llamadas efectuadas al número 11844 –por parte de Dialoga entre los días 1 y 20 de marzo de 2019, y por los inspectores los días 6 de agosto de 2019, 25 de febrero y 4 de marzo de 2021–, se facilitaron los números solicitados por los llamantes constatándose largos tiempos de espera e incluso la inserción frecuente de una locución con hilo musical que se escucha a lo largo de las conversaciones mantenidas con los agentes del 11844, concretamente en aquellos momentos en los que el agente busca el número en la base de datos, según informa el mismo, o durante el tiempo que media hasta que se transfiere la llamada.

Por otro lado, en **7 de las 18** llamadas generadas, estas no se progresaron o no se llevó a ejecutar dicha progresión por parte de los agentes, por motivos que se

¹⁰ Incorporada mediante escrito de 2 de febrero de 2021 (folios 238 y 239).

desconocen, tras consentir o solicitar los llamantes dicha progresión. En todas las llamadas, la inspectora las da por finalizadas sin establecerse la progresión, observándose en estos casos un tiempo de espera excesivo. En el resto de las llamadas las progresiones se llevaron a cabo.

A los anteriores antecedentes y hechos probados le son de aplicación los siguientes

FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

PRIMERO.- Habilitación competencial de la Comisión Nacional de los Mercados y sobre la competencia para resolver el presente procedimiento sancionador

Las competencias de la CNMC para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial de telecomunicaciones. Tal y como señala el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (LCNMC), corresponde a la CNMC *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003¹¹, de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo”*, entre las que se encuentra *“el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por esta ley [LGTel]”*, prevista en el artículo 29 de la LCNMC.

Entre las funciones que la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, otorgaba a esta Comisión, se encontraba, en el artículo 48.4.b), la de *“asignar la numeración a los operadores, para lo que dictará las resoluciones oportunas, en condiciones objetivas, transparentes y no discriminatorias, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine”*. Asimismo, se señalaba que *“la Comisión velará por la correcta utilización de los recursos públicos de numeración asignados”*.

En el ejercicio de estas competencias, la CNMC asignó a Líneas de Red Inteligente el número corto 11844 para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonados.

Según lo dispuesto en los artículos 19 y 69.1 de la LGTel, la competencia para otorgar los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación corresponde al

¹¹ Actualmente Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (MAETD)¹². Por su parte, de conformidad con el artículo 84 de la LGTel, la competencia sancionadora en materia de numeración corresponde actualmente a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) de dicho Ministerio.

Entre las competencias atribuidas a la SETID, está la de conocer las infracciones del artículo 77.19 de la LGTel, que señala 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”.

No obstante lo anterior, y de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria décima de la LGTel, al no haber asumido el MAETD las competencias en materia de numeración y sancionadoras en ese ámbito, éstas se siguen ejerciendo transitoriamente por la CNMC.

Por otra parte, según el artículo 29.2 de la LCNMC, “[p]ara el ejercicio de la potestad sancionadora, se garantizará la debida separación funcional entre la fase instructora, que corresponderá al personal de la dirección correspondiente en virtud de la materia, y la resolutoria, que corresponderá al Consejo”.

Atendiendo a lo previsto en el artículo 25.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP) y los artículos 20.2, 21.2 y 29 de la LCNMC y en los artículos 14.1 y 21 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 incoar y resolver el presente procedimiento sancionador es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

SEGUNDO.- Sobre la normativa aplicable al presente procedimiento

En cuanto a la normativa aplicable al procedimiento, resultan de aplicación los artículos 2 y 6 de la LCNMC y 84.4 de la LGTel. En virtud del referido artículo 2, en lo no previsto en estas normas regirán de forma supletoria las precitadas LPAC y LRJSP.

¹² De conformidad con el Real Decreto 2/2020, de 12 de enero, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, que ejerce estas competencias, forma parte del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

PRIMERO.- TIPIFICACIÓN DEL HECHO PROBADO ÚNICO

El presente procedimiento sancionador se inició contra Líneas de Red Inteligente ante la posible comisión de una infracción tipificada en el artículo 77.19 de la LGTel, que califica como infracción grave el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de recursos de numeración incluidos en los planes de numeración. En particular, el procedimiento se incoó por indicios de que el número 11844 se estaba utilizando en contra de las condiciones de prestación del servicio -dilaciones excesivas- establecidas en la Orden CTE/711/2002 (Orden de servicios de consulta)¹³.

1.1. Normativa aplicable

El apartado 1 del 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. En sus apartados 6 y 9, se contienen una serie de obligaciones para los operadores que presten el servicio telefónico, que vienen desarrolladas en los artículos 30 y 31 del Reglamento de Mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (Reglamento de Mercados)¹⁴:

¹³ Última modificación en virtud de la Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero.

14 (Art. 30) “Los operadores de redes y de servicios de comunicaciones electrónicas estarán obligados a poner en práctica las medidas necesarias para dar cumplimiento a las decisiones que adopten el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias sobre numeración, direccionamiento y denominación. En particular, los operadores estarán obligados a realizar, en los sistemas que exploten, las modificaciones necesarias para tratar y encaminar las comunicaciones de forma eficiente cuando el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio adopte decisiones que impliquen alteraciones en los planes de numeración, direccionamiento o denominación, y cuando se realicen asignaciones, atribuciones o adjudicaciones de dichos recursos públicos. El coste que ello conlleve será sufragado por cada operador”.

(Art. 31) “Las llamadas que se efectúen a los rangos de numeración telefónica nacional serán cursadas por los operadores en los términos que se especifiquen en el Plan nacional de numeración telefónica o en sus disposiciones de desarrollo, respetando, en particular, la posible indicación sobre precios y contenidos que, de acuerdo con los citados términos y disposiciones, esté incluida en los números o, en su caso, en los nombres correspondientes”.

“6. Los operadores que presten servicios telefónicos disponibles al público u otros servicios que permitan efectuar y recibir llamadas a números del plan nacional de numeración telefónica deberán cursar las llamadas que se efectúen a los rangos de numeración telefónica nacional y, cuando permitan llamadas internacionales, al espacio europeo de numeración telefónica y a otros rangos de numeración internacional, en los términos que se especifiquen en los planes nacionales de numeración o en sus disposiciones de desarrollo, sin perjuicio del derecho del usuario de desconexión de determinados servicios.

(...)

9. Todos los operadores y, en su caso, los fabricantes y los comerciantes estarán obligados a tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de las decisiones que se adopten por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en materia de numeración, direccionamiento y denominación”.

Por otro lado, el artículo 20 de la LGTel establece que serán los planes nacionales y sus disposiciones de desarrollo los que designarán los servicios para los que pueden utilizarse los números.

En este sentido, el artículo 38 del Reglamento de Mercados establece que los recursos públicos de numeración asignados deberán utilizarse de manera eficiente, con respeto a la normativa aplicable y para el fin especificado en la solicitud, salvo autorización expresa de la CNMC. Por otra parte, el artículo 59 del Reglamento de Mercados establece que *“La utilización de los recursos públicos de numeración asignados estará sometida a las siguientes condiciones generales:*

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

Por su parte, el apartado 2.3 del Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT)¹⁵ 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”.*

Y el apartado 10.4 del PNNT define los “números cortos” y, concretamente, dentro de la letra 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.

¹⁵ Anexo aprobado en virtud del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, que aprueba el Reglamento de Mercados.

Además, la Orden de Servicios de Consulta 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.».

Por último, la Orden de servicios de consulta 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. [...].”

Por su parte, el apartado Undécimo de la Orden de servicios de consulta señala que *“El servicio de consulta telefónica sobre números de abonado podrá incorporar facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio. Cuando se preste el servicio de terminación de llamadas, entendida ésta como la conexión telefónica entre los extremos llamante y llamado, el prestador deberá cumplir todos los siguientes requisitos y condiciones (...).”*

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”*.

1.2. Análisis de la utilización del número 11844 por Líneas de Red Inteligente

En virtud del hecho probado único, queda acreditado que el servicio de consulta telefónica ha sido prestado por Líneas de Red Inteligente incumpliendo las condiciones establecidas en el Reglamento de Mercados y en la Orden de servicios de consulta por prestarse de manera ineficaz tras constatar la existencia de dilaciones o tiempos de espera injustificados.

Durante las conversaciones mantenidas con los agentes del número 11844, se escucha con frecuencia en las llamadas un hilo musical entre interacción e interacción, a veces durante un tiempo prolongado. Si bien ciertos tiempos de espera en silencio como durante los que se escucha el hilo musical se producen durante la búsqueda de la información solicitada por el llamante, teniendo en cuenta que los números solicitados son comunes y de fácil acceso, la prolongación excesiva del tiempo de espera que se produce desde que se solicita la información hasta que ésta se facilita o se progresa la llamada al destino solicitado, es excesiva.

Asimismo, se observa que en numerosos casos (7 de las 18 grabaciones) en que se solicita por la inspectora la progresión de las llamadas, esta no llega a prestarse, no cortándose la llamada por parte del prestador. Por dichas llamadas el operador ha obtenido unos ingresos -archivos adjuntos por Líneas de Red Inteligente (folios 263 y 264)-, pese a no prestarse el servicio solicitado de progresión de la llamada.

Las llamadas recibidas el 6 de agosto de 2019 tuvieron una duración media de **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**. Dichas duraciones resultan muy elevadas si las comparamos con la información que se obtiene del informe anual de la CNMC, de acuerdo con la cual la duración media de una llamada a un número 118AB se estima en 1,6 minutos -información que se obtiene de los datos de tráfico/número de llamadas-. Esta diferencia, además, tiene un impacto en el gasto o facturación del usuario por estas llamadas, pues la llamada es de mayor duración.

Por consiguiente, de la información contenida en el Hecho probado Único se deduce claramente que Líneas de Red Inteligente prestó los días 1, 4, 20 de marzo y 6 de agosto de 2019, y 25 de febrero y 4 de marzo de 2021 el servicio de consulta de forma ineficaz, con dilaciones y tiempos de espera no justificados -durante la conversación con el agente y en el periodo de la progresión de algunas de las llamadas-.

La Orden de servicios de consulta contempla en sus apartados cuarto, sexto y noveno (Capítulo III) las condiciones de prestación del servicio de consulta

telefónica mientras que la facilidad de terminación de las llamadas se recoge en el apartado undécimo.

El apartado cuarto de la Orden de servicios de consulta no contempla una descripción en la forma de prestación del servicio de consulta. Sin embargo, éste se completa con el apartado sexto, que señala que la información deberá suministrarse de forma eficaz y sin dilaciones y tiempos de espera injustificados.

Por tanto, la prestación correcta del servicio de información telefónica consiste en proporcionar la información del número de teléfono y, posteriormente, en su caso, ofrecer la terminación de la llamada.

Y los hechos descritos y probados constatan todo lo contrario, resultando contrario a los términos de atribución del recurso de numeración 118AB previstos en el PNNT y en la Orden de servicios de consulta.

En consecuencia, concurre el elemento de tipicidad al haberse constatado un incumplimiento por parte de Líneas de Red Inteligente de las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación de los recursos de numeración y, más concretamente, de los artículos 30, 31 y 59 del Reglamento de Mercados y del apartado Sexto de la Orden de Servicios de Consulta y, en consecuencia, se concluye que Líneas de Red Inteligente ha incurrido en infracción del artículo 77.19 de la LGTel.

SEGUNDO.- Responsabilidad de la infracción

Una vez acreditada la existencia de una infracción creada y tipificada por la Ley, el ejercicio efectivo de la potestad sancionadora precisa de un sujeto al que se impute su comisión. Es decir, la realización de un hecho antijurídico debidamente tipificado ha de ser atribuida a un sujeto culpable.

El artículo 28.1 de la LRJSP dispone que sólo podrán ser sancionadas por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas que resulten responsables de los mismos a título de dolo o culpa.

En el presente caso, lo cierto es que, en aplicación de lo establecido en el art. 74.a) de la LGTel, la responsabilidad por la infracción tipificada le corresponde a Líneas de Red Inteligente, por ser la persona jurídica prestadora del servicio de comunicaciones electrónicas que ha incumplido las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación de sus recursos de numeración (11844).

Como se ha señalado en el Antecedente noveno de la presente resolución, Líneas de Red Inteligente ha reconocido expresa y voluntariamente su responsabilidad en los hechos imputados. (folios 416 a 419)

TERCERO.- Terminación del procedimiento y reducción de la sanción

En la propuesta de resolución (folio 410) se aludía al hecho de que Líneas de Red Inteligente, como responsable de la infracción, podía reconocer voluntariamente su responsabilidad, en los términos establecidos en el artículo 64.2.d) de la LPAC con los efectos previstos en el artículo 85.

De conformidad con el artículo 85, apartado primero, de la LPAC, que regula la terminación de los procedimientos sancionadores, el reconocimiento de la responsabilidad permite resolver el presente procedimiento con la imposición de la sanción que proceda, aplicando una reducción del 20% sobre el importe total de la sanción propuesta.

Asimismo, de acuerdo con el apartado dos del mismo precepto legal, teniendo la sanción únicamente carácter pecuniario, también puede el presunto infractor realizar el pago voluntario de la sanción en cualquier momento anterior a la resolución. El pago voluntario también conlleva la aplicación de otra reducción del 20% sobre el importe total de la sanción propuesta (artículo 85, apartado tercero).

Así, la acumulación de las dos reducciones antes señaladas conlleva una reducción del 40% sobre el importe de la sanción propuesta de mil doscientos euros (1.200 €), lo que la limitaría la cuantía de esta a setecientos veinte euros (720 €).

Asimismo, de acuerdo con el precitado segundo apartado, dado que la sanción tiene en este caso únicamente carácter pecuniario, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución, implicará la terminación del presente procedimiento.

Por medio de su escrito de alegaciones de 30 de noviembre de 2021 Líneas de Red Inteligente ha reconocido su responsabilidad (folios 416 a 420). Asimismo, mediante ingreso con fecha valor 9 de noviembre de 2021, Líneas de Red Inteligente ha procedido a pagar la sanción determinada en la Propuesta de resolución del procedimiento conforme a las reducciones aplicables.

Al haberse reconocido expresamente la responsabilidad en la comisión de la infracción por parte de Líneas de Red Inteligente, y haberse asimismo realizado el ingreso del importe de la sanción propuesta, según se indicaba en la propuesta de resolución, ello determina la aplicación de las reducciones antes señaladas en la cuantía de la multa, y asimismo implica la terminación del procedimiento, de acuerdo con el apartado 2 del artículo 85 de la LPAC, habiendo efectuado también Líneas de Red Inteligente su renuncia a la interposición de cualquier acción o recurso ulteriores según exige el apartado 3 del mismo artículo 85 de la

LPAC.

Vistos los anteriores antecedentes de hecho y fundamentos de derecho, la Sala de Supervisión Regulatoria del Consejo de la CNMC, como órgano competente para resolver el presente procedimiento sancionador,

RESUELVE

PRIMERO.- Declarar la terminación del procedimiento sancionador, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en los términos de la propuesta del instructor a la que se refiere el antecedente de hecho séptimo, en la que se considera acreditada la responsabilidad infractora administrativa y se propone imponer la sanción pecuniaria a Líneas de Red Inteligente, S.L.

SEGUNDO.- Aprobar las dos reducciones del 20% sobre el importe de la sanción de mil doscientos euros (1.200 €) contenida en la propuesta del instructor, establecidas en el artículo 85, apartado 3, en relación con los apartados 1 y 2, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; minorándose la suma de las sanciones en un 40% a la cuantía de setecientos veinte euros (720 €), suma que ya ha sido abonada por Líneas de Red Inteligente, S.L.

TERCERO.- Declarar que la efectividad de las reducciones de la sanción queda condicionada en todo caso al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese al interesado haciéndole saber que pone fin a la vía administrativa y que contra ella podrá interponer directamente recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses a partir del día siguiente al de su notificación.