

ACUERDO POR EL QUE SE ARCHIVA LA DENUNCIA DE DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. CONTRA VOZ COMPUTING, S.L.U. POR ENRUTAMIENTO FRAUDULENTO DE LLAMADAS A 902

(IFP/DTSA/032/19)

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

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 20 de enero de 2022

La Sala de Supervisión Regulatoria del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) con la composición expresada, ha dictado el siguiente acuerdo

I. ANTECEDENTES

Primero. Escritos de denuncia de Dialoga

Con fechas 17 de junio y 10 y 19 de julio de 2019, tuvieron entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) escritos de Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga) por los que denunciaba a Voz Computing, S.L.U. (Voz Computing), por manipular fraudulentamente el enrutamiento de las llamadas a la numeración 902 de Dialoga al enviar dichas llamadas directamente a números geográficos en lugar de a la numeración 902.

La denunciante alega que el objetivo de Voz Computing sería pagar a Dialoga una retribución vinculada a numeración geográfica, inferior a la que correspondería por las llamadas a numeración 902. Al mismo tiempo, se alega que Voz Computing estaría obteniendo un beneficio ilícito, al estar facturando a sus clientes llamantes las llamadas que realizan a numeración 902 de Dialoga como llamadas a numeración 902 y no como llamadas a numeración geográfica.

A juicio de Dialoga, ello supondría un incumplimiento de las obligaciones en materia de acceso, interconexión e interoperabilidad, incumplimiento de las condiciones de los derechos de uso de los recursos de numeración y curso de tráfico irregular con fines fraudulentos, infracciones tipificadas como graves en los artículos 77.28, 77.10 y 77.34 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel).

Segundo. Requerimientos de Información a Dialoga y Voz Computing

Mediante escritos de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de la CNMC de fecha 2 de octubre de 2019, se requirió a Dialoga y Voz Computing para que aportaran determinada información necesaria para el conocimiento, comprobación y determinación de los hechos denunciados, al amparo de lo dispuesto en los artículos 73 y 75 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

Con fecha 21 de octubre de 2019, se recibieron contestaciones a dichos requerimientos de información.

Tercero. Declaración de confidencialidad

El día 7 de octubre de 2019, la DTSA declaró la confidencialidad de la información aportada por Dialoga en sus escritos de denuncia.

Cuarto. Nuevos requerimientos de información

Mediante escritos de la DTSA de la CNMC de fecha 22 de noviembre de 2019, se efectuaron requerimientos adicionales de información a Dialoga y Voz Computing. En particular, se requirió a Dialoga para que aportara información no incluida en su contestación de 21 de octubre de 2019, y a Voz Computing para que aportara información adicional relativa a sus proveedores de servicio de terminación de llamadas a 902.

Con fecha 11 de diciembre de 2019, se recibió escrito de contestación de Voz Computing. No se recibió sin embargo contestación alguna por parte de Dialoga.

Quinto. Segunda declaración de confidencialidad

Con fecha 23 de abril de 2020, la DTSA declaró la confidencialidad solicitada por Voz Computing respecto a la información aportada en sus escritos de contestación.

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

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

Único. Habilitación competencial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

Las competencias de la CNMC para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. De conformidad con el artículo 1.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (LCNMC), 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”*. Asimismo, en virtud del artículo 6.5 de la LCNMC, corresponde a la CNMC *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre^[1], y su normativa de desarrollo”*.

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 y controlar el uso de la numeración corresponde al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (MAETD). Sin embargo, esta Comisión desempeña estas funciones en la medida en que el MAETD no las ha asumido efectivamente.

¹ Esta ley (derogada) ha de entenderse referida a la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

El artículo 31 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, establece que *“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”*.

Y se añade en su párrafo tercero que *“Los operadores a los que se haya asignado una serie de números no podrán discriminar a otros operadores en lo que se refiere a las secuencias de números utilizadas para dar acceso a los servicios de estos, en particular, mediante los procedimientos de marcación o por razón de los bloques de numeración utilizados para el acceso a los servicios de estos operadores”*.

Asimismo, los artículos 6.5 y 29 de la LCNMC y el artículo 84.2 de la LGTel atribuyen a esta Comisión *“el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por esta ley [LGTel]”*.

Atendiendo a lo previsto en los artículos 20.2, 21.2 y 29 de la LCNMC, en el artículo 63 de la LPAC y en los artículos 14.1 y 21 del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para conocer los hechos obrantes en el expediente, y acordar la incoación o no del correspondiente procedimiento administrativo sancionador, es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

III. FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

Único. Valoración de la denuncia presentada

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 62.1 de la LPAC, los escritos presentados han de calificarse como denuncias porque ponen en conocimiento de esta Comisión unos determinados hechos que podrían justificar el inicio de procedimiento administrativo sancionador por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC. La denuncia presentada ha sido analizada en el marco de un periodo de información previa, de conformidad con el artículo 55.1 de la LPAC.

Esta Comisión no ha podido corroborar los hechos denunciados a partir de la información aportada y analizada, de manera que se puedan extraer conclusiones sobre la manipulación denunciada del enrutamiento de las llamadas a numeración 902 de Dialoga.

Por un lado, no se conocen con exactitud cuáles son los números 902 afectados en las llamadas y el tráfico generado. Pues, Dialoga no ha aportado información sobre los contratos suscritos con los clientes de los números 902 ni el acta de consolidación del tráfico controvertido, con los operadores Telefónica de España, S.A.U. y Voz Computing, documento en el que se recogen los importes facturados por el tráfico de llamadas intercambiado². Por ejemplo, el escrito de denuncia de Dialoga señala cinco numeraciones 902 con las que se estarían produciendo incidencias, y dos de ellas no coinciden con las indicadas en los documentos anexos de incidencias reportadas por los clientes, adjuntos al escrito de denuncia.

Por otro lado, los importes indebidos que estaría recibiendo Voz Computing de las llamadas a los números 902, señalados en el escrito de denuncia, no coinciden con los aportados en la contestación al requerimiento de información de Dialoga (escrito de 21 de octubre de 2019)³.

Por su parte, en contestación al requerimiento de información de 2 de octubre de 2019, Voz Computing llama la atención sobre comunicaciones que recibió de Dialoga con fechas 17 de abril y 20 de junio de 2019, en las cuales le acusaba de las prácticas denunciadas. A este respecto, Voz Computing puso en conocimiento de esta Comisión las comunicaciones de Dialoga y la contestación efectuada por Voz Computing a Dialoga tanto por burofax como mediante emails, en los que se ponía a su disposición a fin de aclarar la situación. No obstante, no recibió contestación alguna por parte de Dialoga.

Asimismo, Voz Computing indica que no entrega las llamadas realizadas por sus clientes a numeración 902 en números geográficos, como señala Dialoga. Según sus declaraciones, cuando un cliente de Voz Computing efectúa una llamada a un número 902, se cursa dicha llamada a través de uno de los diferentes operadores que prestan a Voz Computing servicios de terminación 902 a nivel mayorista –distintos de Dialoga-, cuyos contratos ha aportado a esta Comisión.

Los mencionados documentos anexos a la denuncia de Dialoga señalan diferentes incidencias producidas por llamadas a las numeraciones 902 desde diversos números de origen. Sin embargo, no se detalla por la denunciante cuáles, de entre 81 números de origen observados en los anexos, se

² Esta información fue requerida dos veces (2 de octubre y 22 de noviembre de 2019).

³ Esta Comisión requirió dos veces a Dialoga (2 de octubre y 22 de noviembre de 2019) que acreditara las cantidades que recibió de Voz Computing por las llamadas controvertidas, no habiéndose recibido contestación de Dialoga a este respecto.

corresponden con numeraciones de clientes de Voz Computing desde las cuales se efectuaron las llamadas.

Tras consultar la base de datos de la Asociación de Operadores para la Portabilidad fija (AOP), se ha comprobado que la inmensa mayoría de dichos números eran titularidad de los operadores Jazz Telecom, S.A. y Least Cost Routing Telecom, S.L. entre otros operadores adicionales. Esto es confirmado por el propio Dialoga en algunas de sus respuestas a las incidencias de sus clientes, en las cuales indica claramente que, según sus datos, los titulares de los números de origen eran los dos operadores mencionados y que procedería a reclamarles la resolución de las incidencias.

Sólo se han detectado en la AOP trece números de origen en los que, en el momento de las conductas denunciadas, actuaba Voz Computing como operador revendedor -el operador de red sería Orange Espagne, S.A.U. (Jazztel)-. A este respecto, se debe considerar que los operadores revendedores a priori no enrutan las llamadas directamente, dado que dependen de la red del operador de red anfitrión. Además, como se ha señalado anteriormente, Voz Computing tiene contratos con distintos operadores proveedores del servicio mayorista de terminación de llamadas a 902, los cuáles han sido aportados a esta Comisión.

En conclusión, no se desprenden indicios de manipulación por parte de Voz Computing del enrutamiento en las llamadas desde las numeraciones de origen señaladas hacia los números 902 de Dialoga, por lo que se procede a archivar la denuncia presentada.

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

ACUERDA

ÚNICO.- Archivar la denuncia presentada por Dialoga Servicios Interactivos, S.A. contra Voz Computing S.L.U. analizada bajo el período de información previa núm. IFP/DTSA/032/19.

Comuníquese este acuerdo a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, haciéndole saber que pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra él recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.