

## **RESOLUCIÓN**

# **EXPEDIENTE OPERADORES SERVICIOS CONSULTA NÚMEROS ABONADO**

**S/0048/19**

### **CONSEJO. SALA DE COMPETENCIA**

#### **Presidenta**

D<sup>a</sup>. Cani Fernández Vicién

#### **Consejeros**

D<sup>a</sup>. María Ortiz Aguilar

D<sup>a</sup>. María Pilar Canedo Arrillaga

D. Carlos Aguilar Paredes

D. Josep Maria Salas Prat

#### **Secretario del Consejo**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Barcelona, a 30 de marzo de 2022

La Sala de Competencia del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) con la composición expresada, ha dictado la siguiente resolución en el Expediente S/048/19, tramitado a raíz de una denuncia presentada por la sociedad UTOPIA THINKING SYSTEMS, S.L. (UTOPIA) por supuestas conductas prohibidas por el artículo 3 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC).

## TABLA DE CONTENIDO

<b>I. ANTECEDENTES.....</b>	<b>3</b>
<b>II. CONTENIDO DE LA DENUNCIA.....</b>	<b>4</b>
<b>III. LAS PARTES .....</b>	<b>5</b>
<b>III1. Denunciante .....</b>	<b>5</b>
<b>III2. Empresas denunciadas .....</b>	<b>5</b>
<b>IV. MERCADO AFECTADO.....</b>	<b>6</b>
<b>V. MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>10</b>
<b>VI. HECHOS.....</b>	<b>12</b>
<b>VII. FUNDAMENTOS DE DERECHO .....</b>	<b>13</b>
<b>PRIMERO. Competencia para resolver, objeto de la resolución y     propuesta del órgano instructor .....</b>	<b>13</b>
<b>SEGUNDO. Valoración de la Sala de competencia .....</b>	<b>14</b>
<b>VIII. RESUELVE .....</b>	<b>16</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ingresos de los servicios de información telefónica (millones de euros) .....	7
Tabla 2. Cuota ingresos de los servicios de información telefónica (%).....	8
Tabla 3. Llamadas de los servicios de información telefónica (millones) .....	8
Tabla 4. Cuota de llamadas de los servicios de información telefónica (%).....	8

## I. ANTECEDENTES

- (1) El 4 de septiembre de 2019 se recibió en la Dirección de Competencia (DC) un escrito de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) por el que se dio traslado de la denuncia formulada el 20 de marzo de 2019 por UTOPIA THINKING SYSTEMS, S.L. (UTOPIA) ante la CNMC contra 23 empresas que prestan servicios de consulta telefónica sobre números de abonado por supuestas prácticas de falseamiento de la libre competencia y competencia desleal por parte de los operadores, tipificadas en el artículo 3 de la LDC y un posible incumplimiento de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo (Orden CTE/711/2002)<sup>1</sup>. Igualmente se denuncia que se podrían estar incumpliendo las condiciones determinantes para el uso de la numeración 118AB asignada a dichos operadores.

Se adjunta al escrito la documentación correspondiente a una serie de denuncias formuladas por la empresa DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. (DIALOGA) ante: la Dirección General de Consumo del Gobierno de las Islas Baleares, la Dirección General de Comercio y Consumo, la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud, el Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra, la Autoridad Vasca de la Competencia, el Instituto de Consumo de Extremadura y Consumastur. Dialoga y UTOPIA tienen el mismo administrador único.

Con el fin de determinar, con carácter preliminar, la concurrencia de circunstancias que justifiquen la incoación de expediente sancionador, la DC inició una **información reservada** (artículo 49.2 de la LDC).

- (2) El 25 de mayo de 2021 la DC dictó una propuesta de no incoación de expediente sancionador y de archivo de las actuaciones, al considerar que en los hechos denunciados no se apreciaban indicios de infracción de la LDC (artículo 49.3 de la LDC) (folios 1003-1015).

En la misma fecha elevó a la Sala de Competencia del Consejo de la CNMC su propuesta de archivo (artículo 27 del Reglamento de Defensa de la Competencia<sup>2</sup>).

- (3) La Sala de Competencia del Consejo de la CNMC deliberó y falló el asunto en su reunión de 30 de marzo de 2022.

---

<sup>1</sup> 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. [BOE núm. 81, de 4 de abril de 2002](#).

<sup>2</sup> Aprobado por el Real Decreto 261/2008, de 22 de febrero (RDC).

## II. CONTENIDO DE LA DENUNCIA

- (4) En la denuncia se hace referencia a la posible comisión de tres infracciones, dos de ellas de carácter sectorial.

La primera estaría vinculada con el apartado 11 del artículo 76 de la Ley General de Telecomunicaciones (LGTel) que tipifica como infracción muy grave “El incumplimiento de las resoluciones firmes en vía administrativa o de las medidas previas y medidas cautelares a que se refieren los artículos 81 y 82 de esta Ley dictadas por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas”<sup>3</sup>. De ella derivaría un incumplimiento de la Orden CTE/711/2002.

La segunda estaría vinculada con el apartado 19 del artículo 77 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”, consistente en la prestación de servicios de distinta naturaleza de los previstos en la Orden CTE/711/2002 en relación a la numeración 118 por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

La tercera estaría vinculada con una conducta tipificada en el artículo 3 de la LDC, en conexión con el artículo 15 de la Ley de Competencia Desleal<sup>4</sup>. La misma consistiría en prevalerse de una ventaja competitiva adquirida mediante la infracción de las leyes, en este caso, de la infracción 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.

- (5) Según el contenido de la denuncia, esta tercera infracción se desarrollaría a través de dos prácticas que serían (i) el incumplimiento de las obligaciones de publicidad e información a suministrar a los potenciales usuarios establecidas en la Orden CTE/711/2002 y (ii) la realización de una publicidad e información engañosa e ilícita para inducir a error a los potenciales usuarios.

La denuncia señala que las empresas denunciadas omiten en su publicidad y locuciones la información referida, entre otras, al precio máximo de la llamada o su duración máxima establecidos en la Orden CTE/711/2002.

- (6) Como prueba el denunciante aporta diferentes audios de grabaciones de llamadas a servicios de información telefónica que se habrían producido en marzo de 2019, así como de una copia del contenido de las páginas web de las denunciadas.

<sup>3</sup> Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, [BOE núm. 114, de 10/05/2014](#).

<sup>4</sup> Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, [BOE núm. 10, de 11/01/1991](#).

- (7) El denunciante manifiesta que los incumplimientos denunciados reportarían una significativa ventaja competitiva a las entidades denunciadas cuyos rendimientos económicos ilícitos les permiten disponer de más recursos para su negocio en detrimento de los operadores que cumplen con las obligaciones legalmente establecidas. A tal efecto, hace referencia a la facturación obtenida por dos de las empresas denunciadas durante el año 2017<sup>5</sup>.

### **III. LAS PARTES**

#### **III1. Denunciante**

- (8) UTOPIA THINKING SYSTEMS, S.L. (UTOPIA) es una empresa con sede social en Bizkaia que presta sus servicios en el sector de telecomunicaciones. Se trata de un operador de consulta telefónica sobre números de abonado desde el 6 de julio de 2017<sup>6</sup>.

#### **III2. Empresas denunciadas**

- (9) Las denuncias se dirigen frente a 23 empresas que prestan servicios de consulta telefónica sobre números de abonado.

ADDING, SERVICIOS INTELIGENTES, S.L. UNIPERSONAL,  
ANCUTATEL, S.L.,  
ATENCIÓN 24 HORAS, S.L.,  
ATENCIÓN CLIENTE TELECOM, S.L. UNIPERSONAL,  
CLICKQUEA SOLUCIONES, S.L. UNIPERSONAL,  
DATA PREMIUM DE VENEZUELA 11, C.A.,  
DELIMAX CONCEPT, S.L. UNIPERSONAL,  
IN4YOU SIGLO XXI, S.L. UNIPERSONAL,  
INFORMACIÓN EN GENERAL, S.L.,  
INFORMACIÓN TELEFÓNICA 11836, S.L. UNIPERSONAL,  
INFORMACIÓN TELEFÓNICA, S.L. UNIPERSONAL,  
KUBBIBERICA TECH, S.L.,  
LÍNEAS DE RED INTELIGENTE, S.L.,  
LITRA TELECOMUNICACIONES, S.L.,  
NUEVA INFORMACIÓN TELEFÓNICA, S.A. UNIPERSONAL,

---

<sup>5</sup> Folio 23 del expediente.

<sup>6</sup> Fuente: <https://numeracionyoperadores.cnmc.es/operadores>.

OPERADOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE RED  
INTELIGENTE Y SERVICIOS CONEXOS, S.L.,  
REMIRSON INVERSORA, S.L.,  
SERVI CATERERS BCN, S.L.,  
SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN, S.L. UNIPERSONAL,  
TELEFONÍA INFOGUS, S.L.,  
SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA, S.L.,  
TELEFONOSDECASTELLON, S.L. UNIPERSONAL,  
TELESERVICIO EXPRES, S.L. UNIPERSONAL.

#### **IV. MERCADO AFECTADO**

- (10) Desde una perspectiva de producto, el mercado al que se refiere la presente resolución es el de consulta telefónica sobre números de abonado disponible al público. Los servicios de información telefónica sobre números de abonado (conocidos como los "servicios 118AB") permiten al usuario consultar, a través de una llamada telefónica, cualquier número de teléfono de abonado que aparezca registrado en la guía de abonados.

Este servicio 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”<sup>7</sup>.

Los operadores prestadores del servicio de información telefónica sobre números de abonado obtienen los datos relativos a los abonados al servicio telefónico disponible al público (STDP) de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 49.1 de la LGTel y en la Orden sobre servicios de consulta. El acceso a dichos datos se realiza a través de un sistema de gestión de los datos de los abonados (SGDA) que se configura como una plataforma informática en la que se registran los números de los abonados al servicio telefónico<sup>8</sup>.

Los datos que se suministran mediante el SGDA son los datos identificativos de los usuarios, que consisten en el nombre, número de teléfono y dirección postal, cuando estos usuarios hayan dado su consentimiento para figurar en guías y en el servicio de información telefónica.

Los servicios de información telefónica sobre números de abonado presentan una cierta sustituibilidad por el lado de la demanda con los servicios de guía de

---

<sup>7</sup> Descripción del servicio recogida en la Orden CTE/711/2002, apartado cuarto.

<sup>8</sup> Los detalles del SGDA pueden consultarse en el siguiente enlace de la CNMC <https://sede.cnmc.gob.es/tramites/telecomunicaciones/sistema-de-gestion-de-datos-de-abonado-sgda>.

abonados, en los que constan asimismo los datos identificativos de los usuarios, ya que los usuarios pueden obtener la información sobre un número telefónico de un determinado abonado consultando las guías telefónicas (en general en soporte electrónico a través de internet), o bien utilizando los servicios de consulta telefónica.

Los servicios de consulta telefónica sobre números de abonados presentan determinadas características que los diferencian de la consulta de datos en las guías telefónicas, como una mayor inmediatez para el usuario o la provisión de facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio, como por ejemplo el servicio de progresión de llamada u otros, contemplados en el apartado Undécimo de la citada Orden CTE/711/2002 que no pueden ser proporcionados mediante la consulta de guías telefónicas. Asimismo, las específicas condiciones de regulación de cada uno de estos servicios les confieren características propias y diferenciadas.

Por el lado de la oferta, tanto los prestadores de servicios de consulta telefónica como las entidades que elaboren guías telefónicas tienen acceso a los datos necesarios<sup>9</sup> para proporcionar el servicio. Sin embargo, otros proveedores de servicios de información carecen de acceso a dichos datos del sistema de gestión de los datos de los abonados (SGDA)<sup>10</sup>.

Podría considerarse la existencia de mercados más estrechos, en particular, diferenciando los proporcionados por los servicios de consulta telefónica de los obtenidos mediante la consulta de guías.

- (11) A partir de los datos sobre mercado publicados por la CNMC, se recoge en los cuadros siguientes la evolución del mercado en términos de ingresos y de número de llamadas, correspondientes a los servicios de consulta telefónica de números de abonado, tanto en cuantías absolutas como en cuotas de mercado.

**Tabla 1. Ingresos de los servicios de información telefónica (millones de euros)**

Operador	2015	2016	2017	2018	2019	2020*
1181 Nueva Información Telefónica	5,10	4,37	4,57	2,28	5,38	3,34
11888 Servicio Consulta Telefónica	10,26	7,76	5,93	4,35	2,82	2,04
Atento	8,71	6,40	3,90	2,45	1,68	1,28
Resto	0,00	0,00	2,50	2,20	0,23	1,07
Total	24,07	18,53	16,90	11,29	10,10	7,74

\*Las llamadas de 2020 se han estimado agregando los datos de los 4 trimestres

<sup>9</sup> Estos datos están integrados en el denominado sistema de gestión de los datos de los abonados (SGDA) al que se hará referencia en el apartado siguiente (marco normativo).

<sup>10</sup>Fuente: <https://sede.cnmc.gob.es/tramites/telecomunicaciones/sistema-de-gestion-de-datos-de-abonado-sgda>.

**Tabla 2. Cuota ingresos de los servicios de información telefónica (%)**

Operador	2015	2016	2017	2018	2019	2020*
11811 Nueva Información Telefónica	21,2%	23,6%	27,0%	20,2%	53,3%	43,2%
11888 Servicio Consulta Telefónica	42,6%	41,9%	35,1%	38,5%	27,9%	26,4%
Atento	36,2%	34,5%	23,1%	21,7%	16,6%	16,5%
Resto	0,0%	0,0%	14,8%	19,5%	2,3%	13,8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Tabla 3. Llamadas de los servicios de información telefónica (millones)**

Operador	2015	2016	2017	2018	2019	2020*
11811 Nueva Información Telefónica	1,18	1,04	1,04	0,64	1,82	0,79
Atento	3,25	2,23	1,43	1,01	0,73	0,61
11888 Servicio Consulta Telefónica	3,41	2,47	1,80	1,19	0,69	0,46
Resto	0,00	0,00	0,41	0,57	0,08	0,29
Total	7,84	5,74	4,68	3,40	3,32	2,16

\*Las llamadas de 2020 se han estimado agregando los datos de los 4 trimestres

**Tabla 4. Cuota de llamadas de los servicios de información telefónica (%)**

Operador	2015	2016	2017	2018	2019	2020
11811 Nueva Información Telefónica	15,01%	18,1%	22,2%	18,8%	54,8%	36,6%
Atento	41,5%	38,9%	30,6%	29,7%	22,0%	28,2%
11888 Servicio Consulta Telefónica	43,5%	43,0%	38,5%	35,0%	20,8%	21,3%
Resto	0,0%	0,0%	8,8%	16,8%	2,4%	13,4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de CNMCDATA (informe anual<sup>11</sup> e informe trimestral<sup>12</sup>)

- (12) Hasta el año 2002, el servicio era prestado en régimen de monopolio por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. (TELEFÓNICA) a través del número 1003. Con la entrada en vigor de la Orden CTE/711/2002, se liberalizó el sector y se atribuyeron los recursos de numeración 118AB a otros operadores para que pudieran ofrecer en competencia el servicio de consulta sobre números de abonado a través de esta numeración.

El informe de 2011 emitido por la extinta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) en el que se analizó el servicio, concluyó que se ofrecía en competencia, ya que *“la oferta de proveedores de estos servicios, así como el reparto de los tráficos y los reducidos costes de cambio de los usuarios*

<sup>11</sup> Fuente: [http://data.cnmc.es/datagraph/jsp/inf\\_anual.jsp](http://data.cnmc.es/datagraph/jsp/inf_anual.jsp).

<sup>12</sup> Fuente: [http://data.cnmc.es/datagraph/jsp/inf\\_trim.jsp](http://data.cnmc.es/datagraph/jsp/inf_trim.jsp).

*finales aseguran la prestación de estos servicios en condiciones apropiadas para el usuario”<sup>13</sup>.*

De conformidad con el Plan Nacional de Numeración Telefónica (en adelante, PNNT), existen 90 números 118AB que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia puede asignar a los operadores.

El 24 de mayo de 2021 existían 50 números 118AB asignados<sup>14</sup>.

La evolución del mercado pone de manifiesto que el mercado de consulta de números de abonado es un mercado con tendencia a la disminución. Tras años de ocupación muy elevada del rango 118AB (con 71 números asignados en 2012), la evolución de la asignación de números ha sido negativa, dado que muchos operadores han solicitado en el periodo 2012-2019 la cancelación de los números que no utilizaban o de los cuales no obtenían un rendimiento suficiente.

Conforme a los datos del Eurobarómetro publicados en 2014, España se situaba por debajo de la media europea en el uso del servicio de información telefónica<sup>15</sup>. Sólo un 21% de los encuestados declaraba haberlos consultado en el último año. El 44% de los encuestados declaraba no haber utilizado nunca este servicio.

También se observa una importante caída en el mercado tanto desde la perspectiva de los ingresos y de las llamadas. Frente a los 76 millones de euros de ingresos totales por prestación de este servicio en el año 2007, los ingresos en 2020 se han reducido hasta 7,74 millones. Esta reducción progresiva de más del 89.4% en los ingresos del mercado entre 2007 y 2020 ha ido acompañada de una reducción del 95,5% en cuanto al número de llamadas durante ese mismo periodo, que han pasado de 48,16 millones en 2007 a 2,96 millones en 2020.

- (13) El ámbito geográfico de este mercado es probablemente nacional, teniendo en cuenta dónde se prestan estos servicios.
- (14) En todo caso, esta Sala estima que, a los efectos del presente expediente, no es necesario pronunciarse sobre la delimitación exacta de los mercados de producto y geográfico afectados por las conductas denunciadas, en la medida que esta cuestión no afecta a las conclusiones del análisis.

---

<sup>13</sup> Informe de 16 de junio de 2011 a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información relativo a la determinación de las zonas geográficas y elementos integrantes del Servicio Universal (AEM 2011/1312).

<sup>14</sup> Datos obtenidos del [Registro de Numeración de Telecomunicaciones de la CNMC](#).

<sup>15</sup> Eurobarómetro especial 414: Encuesta de hogares de comunicaciones electrónicas y encuesta sobre el mercado único de las telecomunicaciones Eurobarómetro especial 414: Encuesta de hogares de comunicaciones electrónicas y encuesta sobre el mercado único de las telecomunicaciones.

Disponible en: [https://data.europa.eu/data/datasets/s2021\\_81\\_1\\_414?locale=es](https://data.europa.eu/data/datasets/s2021_81_1_414?locale=es).

## V. MARCO NORMATIVO

- (15) El artículo 49 de la Ley LGTel establece que “La elaboración y comercialización de las guías de abonados a los servicios de comunicaciones electrónicas y la prestación de los servicios de información sobre ellos se realizará en régimen de libre competencia”.

Hasta diciembre de 2011 el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado formó parte del servicio universal (artículo 25.1.c) de la LGTel). Perdió tal carácter (artículo 23.5 de la LGTel) cuando la CMT, en su Resolución de 16 de junio de 2011, constató que la oferta de proveedores de estos servicios, el reparto de tráfico y los reducidos costes de cambio aseguraban la prestación del servicio en condiciones apropiadas para el usuario final<sup>16</sup>.

- (16) La regulación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado está recogida en la Orden CTE/711/2002, cuyo apartado noveno en el punto segundo establece:

*“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.*

---

<sup>16</sup> El 8 de octubre de 2008, se aprobó la Orden ITC/2833/2008 por la que la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información convocó el procedimiento de licitación pública para la designación, mediante procedimiento abierto, del operador encargado de la prestación del elemento del servicio universal relativo al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado al que se refiere el artículo 27.2.c) y el artículo 31 del Reglamento Servicio Universal ([BOE núm. 244, de 9 de octubre de 2008](#)) La cláusula 17 de esta Orden establecía que el citado servicio sería prestado por un período de tres años; y su cláusula 19 establecía la finalización del plazo de designación como causa específica de extinción de la misma. Esta Orden en su Exposición de Motivos preveía además que “*si a la finalización de este período de designación se mantuviera la tendencia actual de sustitución de este servicio por los prestados en régimen de libre competencia a través del rango de numeración 118AB, no sería necesario mantener el servicio de información telefónica sujeto a las obligaciones de servicio universal procediendo, en consecuencia, a la determinación del cese del mismo*”. Finalmente, mediante Orden ITC/3809/2008 de 23 de diciembre ([BOE núm. 315, de 31 de diciembre de 2008](#)) se designó a Telefónica como operador encargado de la prestación de este servicio. Asimismo, en su Resolución establecía el 1 de enero de 2009 como fecha a partir de la cual Telefónica debía comenzar la prestación del servicio de consulta en el ámbito del servicio universal. Mediante Orden ITC/2466/2011, de 15 de septiembre, [BOE núm. 224, de 17 de septiembre de 2011](#) el Ministerio procedió a convocar el concurso de los diferentes elementos del servicio universal (BOE del 17 de septiembre de 2011), entre los que no se incluyó el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. En definitiva, el 31 de diciembre de 2011 finalizó la designación por 3 años de Telefónica como entidad encargada de la prestación del servicio de consulta telefónica en el marco del servicio universal. El nuevo proyecto de LGTel (que se encuentra en tramitación, [BOCG. Congreso de los Diputados, serie A, núm. 62-1, de 27/09/2013](#), en su art. 37 ya no menciona estos servicios como parte del servicio universal.

*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 al que refiere el apartado undécimo de esta Orden. De dicha duración máxima se informará al usuario en la locución telefónica a que refiere el punto 4 del apartado noveno de la presente Orden, siendo el proveedor del servicio de consulta telefónica responsable de cortar de forma automática la comunicación al término de este periodo de tiempo.*

*Los números cuyas llamadas tengan un precio minorista superior a 2,5 euros por minuto, impuestos indirectos excluidos, sólo serán accesibles previa petición formal y expresa del usuario”.*

El punto cuarto del citado apartado Noveno de la Orden CTE/711/2002 establece:

*“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 a que refiere el punto 2 del apartado noveno de la presente Orden.*

*Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, el Secretario de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital podrá modificar mediante resolución la duración de dicha locución, así como del periodo de guarda establecido cuando por las características del servicio sean aconsejables duraciones distintas.”*

- (17) El procedimiento para el suministro y registro de la información de los datos de abonados se encuentra establecido en la Circular 1/2013, de la CMT del Mercado de las Telecomunicaciones modificada por la Circular 5/2014, de 30 de julio, de la CNMC<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> Resolución de 20 de marzo de 2013, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se publica la Circular 1/2013, relativa al procedimiento de suministro de datos de los

## VI. HECHOS

- (18) La Dirección de Transportes y Sector Audiovisual de la CNMC (DTSA) investigó los hechos que fundamentan la denuncia que se analiza en este expediente de manera paralela a la DC, dado que recibió la misma denuncia. Sus actuaciones dieron lugar a la resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC (SSR) de 17 de septiembre de 2020<sup>18</sup>.

El 6 de agosto de 2019, la DTSA practicó una inspección en diferentes horas del día. Todas las llamadas telefónicas fueron grabadas y almacenadas en soporte digital. Asimismo, personal de la DTSA realizó posteriores llamadas telefónicas a las citadas numeraciones en los meses de febrero, marzo y mayo de 2020.

La DTSA concluyó que las llamadas realizadas a las 15 numeraciones 11811, 11818, 11820, 11829, 11834, 11838, 11840, 11842, 11850, 11860, 11865, 11866, 11870, 11877 y 11880 fueron atendidas correctamente, suministrando la información solicitada y, por tanto, prestando el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, sin que se observaran irregularidades desde la perspectiva de la normativa que le compete aplicar. Por ello propuso el archivo 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), Kubbiberica (11865), Servi Caterers (11866), 11870 Información, Remirson (11877) y Servicio de Atención (11880).

- (19) Respecto de las numeraciones 11814, 11832, 11836, 11879 y 11885 (asignados respectivamente a las operadoras Clickquea Soluciones, Teleservicio, Ancutatel, Información Telefónica, Telefonosdecastellon, y Telefonía Infogus) la DTSA concluyó que sus asignaciones estaban canceladas en el Registro de numeración y no se prestaba servicio alguno.

- (20) En relación con dos de las denunciadas, la DTSA acordó la apertura de sendos expedientes que culminaron en dos resoluciones sancionadoras de 16 de diciembre de 2021 dictadas en los expedientes SNC/DTSA/005/21 y SNC/DTSA/004/21.

---

abonados para la prestación de servicios de guías, consulta telefónica sobre números de abonado y emergencias. [BOE núm. 99, de 25 de abril de 2013](#). Circular 5/2014, de 30 de julio, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se modifica la Circular 1/2013, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre procedimiento de suministro y recepción de los datos de los abonados. [BOE núm. 190, de 6 de agosto de 2014](#).

<sup>18</sup> Resolución del procedimiento sancionador incoado contra las 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 de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC 16 de diciembre de 2021, Expediente SNC/DTSA/005/21 “Líneas Red Inteligente uso indebido 11844” en <https://www.cnmc.es/expedientes/ifpdtsa02019>.

La empresa Líneas de Red Inteligente, S.L. 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<sup>19</sup>.

La empresa In4you Siglo XXI, S.L.U. prestó un servicio distinto al de información telefónica a través del número 11891<sup>20</sup>. Quedó acreditado que el 13 de marzo de 2019 prestó a través del número 11891 un servicio de cita previa para renovación del DNI distinto al de la consulta telefónica sobre números de abonados.

## VII. FUNDAMENTOS DE DERECHO

### **PRIMERO. Competencia para resolver, objeto de la resolución y propuesta del órgano instructor**

- (21) La Sala de Competencia del Consejo de la CNMC tiene competencia para resolver los procedimientos sancionadores en aplicación de la LDC<sup>21</sup>.
- (22) Mediante informe de 25 de mayo de 2021 la DC propuso a esta Sala la no incoación del procedimiento sancionador y el archivo de las actuaciones por cuanto considera que, en relación con los hechos denunciados, no se aprecian indicios de infracción de la LDC (artículo 49.3 de la LDC y 27.1 del RDC).
- (23) Esta Sala debe valorar en la presente resolución si procede acordar la no incoación del procedimiento sancionador y el archivo de las actuaciones por no existir indicios de infracción.

---

<sup>19</sup> Hechos declarados probados por resolución de 16 de diciembre de 2021 dictada en el expediente [SNC/DTSA/005/21](#) en el que la SSR acordó imponer a la empresa Líneas de Red Inteligente, S.L una multa de 720 €.

<sup>20</sup> Hechos declarados probados por resolución de 16 de diciembre de 2021 dictada en el expediente [SNC/DTSA/004/21](#) en el que la SSR acordó imponer a In4you Siglo XXI, S.L.U. una multa de 300 €.

<sup>21</sup> El artículo 5.1.c) de la Ley 3/2013 de creación de la CNMC -de acuerdo con lo previsto en su disposición adicional segunda- dispone que a la CNMC compete “*aplicar lo dispuesto en la Ley 15/2007, de 3 de julio, en materia de conductas que supongan impedir, restringir y falsear la competencia*”. El artículo 20.2 de la misma ley atribuye al Consejo la función de “*resolver los procedimientos sancionadores previstos en la Ley 15/2007, de 3 de julio*”. Asimismo, el artículo 14.1, letra a), del Estatuto Orgánico de la CNMC establece que “La Sala de Competencia conocerá de los asuntos relacionados con la aplicación de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia y con la actividad de la promoción de la competencia de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio” aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, , por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, BOE núm. 209, de 31 de agosto de 2013, pp. 63263 a 63648.

## SEGUNDO. Valoración de la Sala de competencia

- (24) El artículo 3 de la LDC establece que “La Comisión Nacional de la Competencia o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas conocerán en los términos que la presente Ley establece para las conductas prohibidas, de los actos de competencia desleal que por falsear la libre competencia afecten al interés público”.

La conducta debe por tanto cumplir simultáneamente tres condiciones: que exista un acto de competencia desleal, un falseamiento de la libre competencia ocasionado por el acto de competencia desleal y una afectación del interés público debido a ese falseamiento de la competencia. Debe realizarse un tratamiento conjunto de las dos últimas condiciones, que están interrelacionadas entre sí. La intervención de la CNMC tan solo puede producirse cuando se verifiquen los tres requisitos.

En el presente caso, debe por tanto evaluarse si la conducta enjuiciada constituye un falseamiento de la competencia que afecte al interés público.

Procede traer aquí a colación el precedente de la Comisión Nacional de la Competencia (Expte. S/0350/11, Asistencia en Carretera<sup>22</sup>. En él se establece:

*“La aplicación de la Ley de Competencia Desleal corresponde a los Tribunales de Justicia, y la Autoridad de Competencia sólo está facultada para realizar el reproche de desleal competitiva cuando la conducta enjuiciada, dado el contexto jurídico y económico en el que se produce, resulta apta para restringir la competencia efectiva en el mercado, que es el interés público tutelado por la LDC. En consecuencia, ante una denuncia de infracción del artículo 3 de la LDC, el órgano de instrucción debe analizar, antes que nada, la concurrencia del presupuesto de la afectación al interés público, teniendo para ello en cuenta factores como la naturaleza de la conducta, la estructura del mercado, el bien o servicio afectado, etc.; es decir, el contexto jurídico y económico afectado, de suerte que si tras este análisis no se aprecian indicios de que la conducta sea apta para falsear la competencia efectiva, no sólo resulta superfluo que se realice una calificación jurídica de la conducta desde la óptica del Derecho contra la competencia desleal, sino que tal calificación carece de toda relevancia*

---

<sup>22</sup> Resolución de la CNC de 15 de diciembre de 2011, Expte [S/0350/11](#), Asistencia en Carretera (FJ 3). En este sentido se ha pronunciado en anteriores expedientes el extinto TDC (Resolución de 4 de diciembre de 1998, Expte. r332/98, Porvasal) y el Consejo de la CNMC entre otros, en la Resolución de 11 de marzo de 2008, dijo: “Por consiguiente, estando el Consejo de acuerdo con la Dirección de Investigación en que de la denuncia no se desprende que existan indicios de una afectación sensible de la competencia ni, por tanto, del interés público relevante a efectos del artículo 3 LDC, tampoco procede ningún análisis de la conducta denunciada desde la perspectiva del Derecho contra la competencia desleal, que sería estéril a efectos de la prohibición contenida en el artículo 3 LDC cualquiera que fuese el resultado de esa calificación jurídica.” (Expte. [S/0041/08](#), TuBillete).

*jurídica en la medida en que no concurre el presupuesto que habilita a la Autoridad de Competencia para sancionar actos de competencia desleal”.*

- (25) Como se ha indicado, la denunciante considera que existiría una infracción del artículo 3 de la LDC y defiende que la competencia desleal se produciría por una infracción de normas, recogida en el artículo 15.1 de la LCD. El precepto dispone:

*“1. Se considera desleal prevalerse en el mercado de una ventaja competitiva adquirida mediante la infracción de las leyes. La ventaja ha de ser significativa.  
2. Tendrá también la consideración de desleal la simple infracción de normas jurídicas que tengan por objeto la regulación de la actividad concurrencial.”*

Es decir, la competencia desleal existe cuando un operador se prevale en el mercado de una ventaja competitiva **significativa** adquirida mediante la infracción de las leyes.

- (26) En el presente caso, la supuesta infracción de las leyes afectaría a las condiciones de prestación de los servicios de información sobre números de abonado.

Como también se ha indicado, en este caso la DTSA de la CNMC es competente para determinar si existe infracción de la normativa denunciada, en concreto, la Orden CTE/711/2002.

La DTSA declaró que tal infracción no se ha producido en 21 de las 23 operadoras denunciadas. En los dos casos sancionados nos encontramos ante incumplimientos puntuales de la normativa que regula las condiciones de prestación de los servicios de información telefónica.

Estas empresas tienen una cuota de mercado muy baja.

- (27) Debe además considerarse que el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado es un servicio cuya demanda se encuentra en clara disminución.

- (28) Tampoco cabe considerar que los ingresos obtenidos mediante estas prácticas puedan conllevar una ventaja competitiva para los presuntos infractores que pueda considerarse significativa y, en todo caso, se produciría de manera indirecta.

- (29) Además, en el presente caso, no se aprecia una afectación al interés público que constituye el presupuesto para la aplicación del artículo 3. No parece verosímil que, aún en el caso de que una de ellas – o incluso todas ellas- hubieran cometido las infracciones denunciadas, el impacto de tales comportamientos en el mercado hubiera sido significativo como para, por falsear la competencia, afectar al interés público.

- (30) Por ello, cabe concluir que no concurren las circunstancias necesarias para que los incumplimientos normativos a los que se refiere la denuncia puedan afectar a la competencia efectiva en el mercado y, por ello, incurrir en la prohibición contenida en el artículo 3 de la LDC.

## VIII. RESUELVE

**ÚNICO.-** No incoar procedimiento sancionador y acordar el archivo de las actuaciones seguidas como consecuencia de las denuncias presentadas por UTOPIA THINKING SYSTEMS, S.L. por considerar que no hay indicios de infracción del artículo 3 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia.

Comuníquese esta resolución a la Dirección de Competencia y notifíquese a los interesados haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno en vía administrativa, pudiendo interponer recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.