

**RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR SNC/DTSA/029/15  
INCOADO A ALAI OPERADOR DE TELECOMUNICACIONES, S.L. POR EL  
PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DETERMINANTES  
DE LA ATRIBUCIÓN Y EL OTORGAMIENTO DE LOS DERECHOS DE USO  
DEL NÚMERO CORTO 11862****SNC/DTSA/029/15/ALAI 11862****SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA****Presidenta**D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez**Consejeros**

D. Eduardo García Matilla

D<sup>a</sup>. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D<sup>a</sup>. Idoia Zenarrutzabeitia Beldarraín**Secretario de la Sala**

D. Tomás Suárez-Inclán González, Secretario del Consejo

En Madrid, a 23 de junio de 2016

Vista la Propuesta de resolución, junto con las alegaciones presentadas y el resto de actuaciones practicadas en el expediente sancionador de referencia, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** adopta resolución basada en los siguientes

**ANTECEDENTES DE HECHO****PRIMERO.- Periodo de Información previa RO 1580/2014**

Con fecha de 20 de marzo de 2015 se recibió un escrito de Orange Espagne, S.A.U. (en adelante, Orange) por el que denunciaba que el número 11862 realiza una captación ilegal de llamadas mediante anuncios en Internet, haciéndose pasar por el servicio de atención al cliente de varias empresas; por lo que, mediante engaño a los usuarios, genera un tráfico de parámetros irregulares. En consecuencia, comunicaba que procedía a la suspensión de la interconexión con el mismo (folios 54 a 102 del expediente administrativo RO 2014/1580).

Con fecha 20 de octubre de 2014, por acto de la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la Comisión Nacional de los

Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC), se procedió a la apertura de un período de información previa (expediente número RO 2014/1580) con el fin de analizar los hechos denunciados por varios operadores y entidades en relación con el uso indebido de varios números del rango de numeración 118AB por parte de algunas entidades prestadoras del servicio de información sobre números de abonado; así como para analizar la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento administrativo, al amparo de lo dispuesto en el artículo 69.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC).

## **SEGUNDO.- Incoación del presente procedimiento sancionador**

El 9 de julio de 2015, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó el acuerdo de incoación del presente procedimiento sancionador contra Alai Operador de Telecomunicaciones, S.L. (en adelante, Alai), por el presunto 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, debido a la utilización llevada a cabo del número 11862 (folios 1 a 13 del expediente del procedimiento administrativo sancionador).

El citado acuerdo de apertura del procedimiento sancionador fue comunicado a la instructora del expediente con fecha 15 de julio de 2015 (folios 14 a 15). Asimismo, el 21 de julio de 2015 se notificó el precitado acuerdo a la entidad Alai (folios 24 a 26).

Del citado acuerdo también se dio traslado a la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (en adelante, SETSI) con fecha 23 de julio de 2015, según acuse de recibo (folios 18 a 20), al Ministerio Fiscal el 24 de julio de 2015, según acuse de recibo (folios 21 a 23).

Finalmente, de conformidad con el artículo 11.2 del Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto (en adelante, Reglamento del Procedimiento Sancionador), se comunicó a la denunciante la iniciación del presente procedimiento el día 24 de agosto de 2015 (folios 106 a 110).

## **TERCERO.- Inspección de julio de 2015**

Con fecha 17 de julio de 2015, la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC, tras la correspondiente petición de la instructora, dictó Orden de inspección designando el personal inspector a tal efecto y consistente en *“comprobar si se presta [a través del número corto 11862] el servicio de consulta sobre números de abonado. Adicionalmente, deberá comprobar si se progresan las llamadas a servicios de tarificación adicional, y en particular si se*

*progresan a numeración atribuida para la prestación de servicios de tarificación adicional.*

*Por otro lado, la inspección consistirá en el volcado de páginas Web en las que se anuncie el número inspeccionado” (folio 17).*

El día 31 de julio de 2015, el Inspector llevó a cabo la inspección y procedió a levantar acta, en cumplimiento de la citada Orden (folios 35 a 43).

#### **CUARTO.- Acceso al expediente**

Con fecha 23 de julio de 2015, Alai pidió acceso al expediente del presente procedimiento (folios 27 a 30), el cual tuvo lugar el 6 de agosto de 2015 (folios 51 a 53).

#### **QUINTO.- Solicitud de informe a la SETSI**

Mediante escrito de fecha 24 de julio de 2015, la instructora del expediente solicitó a la SETSI informe “*acerca de su interpretación sobre si debe entenderse que queda prohibido, a través de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, el servicio de terminación o progresión de llamadas a números geográficos y de red inteligente -902- que prestan servicios de tarificación adicional*”. La citada solicitud fue debidamente notificada a la SETSI el 28 de julio de 2015 (folios 31 a 34).

Con fecha 21 de septiembre de 2015, tuvo entrada en el registro de la CNMC informe de la SETSI (folios 161 a 165).

#### **SEXTO.- Concesión de ampliación del plazo**

Con fecha 3 de agosto de 2015, Alai solicitó la ampliación del plazo concedido para formular alegaciones al acuerdo de incoación (folios 44 a 45), el cual fue concedido y comunicado el 10 de agosto de 2015 (folios 103 a 105).

#### **SÉPTIMO.- Incorporación de documentos**

Por un lado, con fecha 6 de agosto de 2015, la instructora comunicó a Alai la incorporación de cierta documentación al presente procedimiento sancionador, (folios 54 a 102) concretamente de: la Resolución dictada por la CMT por la que se acuerda asignar el número 11862 a Alai (DT 2014/1032), la denuncia de Orange de 20 de marzo de 2015 (RO 2014/1580) y la declaración de confidencialidad de dicha denuncia.

**OCTAVO.- Alegaciones de Alai al acuerdo de incoación**

Con fecha 4 de septiembre de 2015, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de Alai por el que venía a formular alegaciones al acuerdo de incoación (folios 111 a 160).

**NOVENO.- Requerimiento de información a Alai**

Con fecha de 26 de noviembre de 2015, se formuló requerimiento de información a Alai (folios 166 a 171), el cual fue contestado el 7 de diciembre de 2015 (folios 183 a 700).

**DÉCIMO.- Inspección de diciembre de 2015**

Con fecha 1 de diciembre de 2015, la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC dictó una orden de inspección, tras la petición formulada por la inspectora, designando personal inspector con el fin de comprobar *“si se presta el servicio de consulta sobre números de abonado. Adicionalmente, deberá comprobar si se progresan las llamadas a servicios de tarificación adicional, y, en particular si se progresa a numeración atribuida para la prestación de servicios de tarificación adicional”* (folio 179).

Los días 4 y 7 de diciembre de 2015, el Inspector llevó a cabo la inspección y procedió a levantar acta, en cumplimiento de la citada orden (folios 701 a 705).

**UNDÉCIMO.- Requerimiento a la Asociación de Operadores para la Portabilidad fija**

Con fecha de 2 de diciembre de 2015 se formuló requerimiento de información a la Asociación de Operadores para la Portabilidad fija (en adelante, AOP) (folios 180 a 182), quien contestó el 22 de diciembre de 2015 (folios 706 a 707).

**DÉCIMOSEGUNDO.- Diligencias preliminares remitidas por la Fiscalía Provincial de Madrid**

Con fecha 27 de enero de 2016, tuvo entrada en el registro de la CNMC Decreto de archivo de las diligencias de investigación penal núm. 522/2015, dictado por la Fiscalía Provincial de Madrid de fecha 19 de enero de 2016 (folios 708 a 713) en relación con el número 11862 de Alai, por no encontrar indicios de ilícito penal en el uso del número investigado.

**DÉCIMONOVENO.- Declaración de confidencialidad**

Con fecha de 19 de abril de 2016, la instructora declaró la confidencialidad determinados datos obrantes en los distintos escritos aportados al presente expediente por Alai (folios 719 a 725).

## **VIGÉSIMO.- Propuesta de Resolución**

Con fecha 21 de abril de 2016 la instructora del procedimiento formuló la propuesta de resolución, de conformidad con el artículo 18 del Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto (folios 732 a 757). En dicho escrito se proponía:

*PRIMERO.- Que se declare responsable directa a la entidad Alai Operador de Telecomunicaciones, S.L. de la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 77.19 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, por el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso del número corto 11862, concretamente, por haber utilizado la numeración para un fin distinto de aquel para el que se encuentra atribuido y asignado.*

*SEGUNDO.- Que se imponga a Alai Operador de Telecomunicaciones, S.L., una sanción por importe de cincuenta mil (50.000) euros.*

La propuesta de resolución fue notificada al operador el día 22 de abril de 2016 y en su diligencia de notificación se le señalaba que disponía del plazo de un mes para formular las alegaciones y presentar los documentos que estimase pertinentes (folios 731, 765 y 766).

## **VIGESIMOPRIMERO.- Alegaciones de Alai al trámite de audiencia**

Con fecha 20 de mayo de 2016, Alai presentó ante esta Comisión un escrito de alegaciones a la Propuesta de Resolución del presente procedimiento, junto con varios Anexos (folios 767 a 779).

## **VIGESIMOSEGUNDO.- Finalización de la Instrucción y elevación del expediente a la Secretaría del Consejo**

Por medio de escrito de fecha 3 de junio de 2016 (folio 786), el Instructor ha remitido a la Secretaría del Consejo de la CNMC la Propuesta de Resolución junto con el resto de documentos y alegaciones que conforman el expediente administrativo, debidamente numerado, en los términos previstos en el artículo 19.3 del Reglamento del Procedimiento Sancionador.

## **VIGESIMOTERCERO.- Informe de la Sala de Competencia**

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 21.2 a) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (en adelante, Ley CNMC) y del artículo 14.2.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto (en adelante, EOCNMC), la Sala de Competencia de la CNMC acordó en su Sesión de fecha 21 de junio del presente año acordó informar favorablemente y sin observaciones el presente expediente.

## HECHOS PROBADOS

De acuerdo con las actuaciones practicadas durante la instrucción del procedimiento, cabe considerar probados los hechos siguientes:

**ÚNICO.- En julio y diciembre de 2015, Alai no prestó correctamente el servicio de consulta telefónica a través del número 11862**

Según consta de las actuaciones realizadas y de los documentos incorporados a la instrucción del presente procedimiento sancionador, este hecho probado resulta principalmente de las inspecciones de julio y diciembre de 2015, así como, de las comprobaciones realizadas en Internet.

i. Actuaciones previas

Consultada la información disponible en Internet acerca del número 11862, se ha podido comprobar que en varias páginas web<sup>1</sup> se anuncia dicho número telefónico como servicio de atención al cliente de una conocida multinacional del mueble, de una multinacional de mensajería, de una de las mayores tiendas on line, así como de una de las cadenas de televisión indicadas en la denuncia de Orange y de la compañía de seguros sanitarios. Asimismo, se han encontrado varios foros donde múltiples usuarios se quejan del engaño sufrido por este número, alegando incluso, no haber llamado nunca a este número a pesar de que su operador de acceso les ha facturado llamadas al 11862.

ii. Inspección realizada en julio de 2015

En la inspección de julio de 2015 se realizaron un total de 9 llamadas de comprobación.

En la primera llamada realizada se solicita el tarot Astrocanal. El teleoperador mantiene la llamada en espera durante 1 minuto y 49 segundos mientras realiza la búsqueda del número de teléfono solicitado. A continuación facilita el número geográfico, y ofrece la progresión. Al consentir el inspector, se mantiene la llamada en espera de nuevo durante 2 minutos y 34 segundos, tras lo cual, el teleoperador informa de que "*ahora mismo se encuentran ocupados*" y que intente llamar pasados 10 minutos.

En la segunda llamada, tras la locución y responder la llamada un teleoperador, inmediatamente la llamada se mantiene en espera durante un minuto y dos segundos. Al atender la llamada nuevamente, se solicita el número del Club de la Amistad. Acto seguido, se mantiene en espera la llamada durante un minuto y 4 segundos mientras se realiza la búsqueda. La inspectora muestra

---

<sup>1</sup> <http://www.spamtelefono.com/11862>; <http://www.telefono-amazon.es/Numero-atencion-al-cliente-de-amazon.html>; <http://www.telefonoadeslas.es>; <http://www.telefonotelecinco.es>; <http://www.telefonoikea.es>; <http://www.telefono-dhl.es>.

dificultades para entender al operador telefónico, acto seguido el teleoperador finaliza sin más la conversación y, consecuentemente, la llamada.

En la tercera llamada, también se deja la llamada en espera nada más descolgar el teleoperador y durante un minuto. Al atender de nuevo la llamada, se solicita otra vez el número del Club de la Amistad. Vuelve a dejarse la llamada en espera durante un minuto y cuatro segundos. Tras la espera, el teleoperador facilita un número geográfico y ofrece progresar la llamada. Tras una nueva espera de 29 segundos, responde una empresa dedicada a organizar campamentos de verano para niños y cursos de esquí en invierno.

En la cuarta llamada, el inspector solicita el número de un tarot genérico. La teleoperadora responde afirmativamente y deja la llamada en espera un minuto y cuatro segundos; posteriormente atiende de nuevo la llamada y facilita un número de tarificación adicional 806. El inspector solicita la progresión y la teleoperadora responde *“Vale, yo le paso con ellos para su comodidad”*. Tras un minuto de espera la telefonista informa de que el número le *“sale que está comunicando”*.

Lo mismo sucede en la quinta llamada. El inspector solicita el número de teléfono de un servicio de tarot (genérico). El teleoperador responde afirmativamente y mantiene la llamada en espera un minuto y 6 segundos, tras lo cual, facilita el mismo número de tarificación adicional 806 que en la anterior llamada. El inspector solicita la progresión a lo que el teleoperador responde *“voy a intentar pasarle”*; tras esperar un minuto informa de que *“ahora mismo no me lo cogen”*.

En la sexta llamada, el inspector solicita un número de teléfono de servicios eróticos. El teleoperador responde afirmativamente y mantiene la llamada en espera durante 3 minutos y veintidós segundos, tras lo cual se facilita el mismo número de teléfono de tarificación adicional 806 que se proporcionó en las dos llamadas anteriores para servicios de tarot. Al solicitar la progresión, el telefonista responde *“voy a pasarle con ellos”*. Tras esperar 30 segundos, indica que *“ahora mismo no me lo cogen”*.

En la séptima llamada, la inspectora solicita el número de teléfono de un hotel concreto; tras esperar 2 minutos, se escuchan los tonos de que la llamada se ha cortado.

En la octava llamada, se repite la solicitud del número de teléfono del mismo hotel que en la llamada anterior. Tras esperar dos minutos y medio, el teleoperador facilita un número geográfico y pregunta si se desea que se transfiera la llamada. Al consentir, se deja la llamada nuevamente en espera durante 1 minuto y 15 segundos. Finalmente la llamada es atendida por el establecimiento hotelero.

En la novena llamada, tras atender una teleoperadora, directamente se mantiene la llamada en espera durante 50 segundos. Tras atender la llamada de nuevo, el inspector solicita el número de teléfono de servicios eróticos; tras una nueva espera de 57 segundos, se facilita el número de tarificación adicional 806, ya facilitado en anteriores llamadas de la inspección. Al solicitar el inspector la progresión de la llamada, la teleoperadora responde “*no pasamos los teléfonos éstos porque me parece que te cobran algo por hablar con ellas. Entonces no nos dejan pasarlos*”.

De modo que, de esta primera inspección resulta probado, por un lado, que en todas las comprobaciones se deja la llamada en espera, hasta en dos ocasiones, salvo en la quinta, en la séptima y en la novena llamada donde se dejó al llamante en espera una vez.

Por otro lado, resulta acreditado que la mayoría de los tiempos de espera son exactos, se repiten, siendo los más frecuentes el de un minuto: como ocurre en la primera espera de la tercera llamada, en la segunda espera de la cuarta llamada, o en la segunda espera de la quinta llamada; así como, el transcurso de 1 minuto y 4 segundos, que se produce en la segunda espera de la segunda llamada, en la segunda espera de la tercera llamada y en la primera espera de la cuarta llamada.

Respecto a la dilatación de las llamadas mediante la puesta en espera de la llamada, Alai afirma en sus alegaciones a la incoación que se trata “*del tiempo necesario para la localización de la información consultada y, en su caso, tratar de lograr la progresión hacia el número de destino solicitado*”. Tratándose de esperas que se repiten en cuanto al tiempo de duración, no parece tratarse de una casualidad producida por la saturación de las líneas o la tardanza en la búsqueda del número solicitado, sobre todo, si se tiene en cuenta que el número 806 facilitado es siempre el mismo, bien se soliciten servicios eróticos o servicios de tarot; de modo que los teleoperadores que atienden en el 11862 deben conocer este número, lo que difícilmente justifica la tardanza en la búsqueda del mismo, como sucede en la cuarta y en la sexta llamada de la inspección.

Como se ha indicado, mediante la inspección de julio de 2015, queda acreditado que Alai intenta progresar hacia numeración de tarificación adicional 806, como ocurrió en la cuarta, en la quinta llamada y en la sexta llamada. Sin perjuicio de que no se consiguió recibir el servicio de valor añadido, la progresión se habría intentado, ya que, como informaron los distintos teleoperadores, en ese momento no lo cogían: “*me dejan con música*” indica el teleoperador de la sexta llamada. Sólo en la novena llamada informan de que no progresan al tipo de numeración 806.

A pesar de que se requirió a Alai (el 26 de noviembre de 2015) los pantallazos de sus sistemas en los que se identificaran los detalles de las llamadas (número origen, hora, duración...) de la inspección de julio de 2015, y



concretamente, el número telefónico al que se progresaron o intentaron progresar todas las llamadas contenidas en el acta de inspección del 31 de julio de 2015, los mismos no fueron aportados por la operadora alegando que le resultaba imposible identificar las llamadas ya que no disponía del detalle de las mismas. Sin embargo, cuando se requirieron dichos pantallazos a Alai, la operadora ya había tenido acceso al expediente (el 6 de agosto de 2015), dándosele traslado de la documentación obrante en el mismo, entre la cual se encontraba el acta y las grabaciones de la inspección de julio de 2015 donde constaban los detalles de las citadas llamadas. En el detalle de las llamadas aportado por Alai, correspondiente al periodo entre el 3 de febrero y el 26 de noviembre de 2015, no figuran progresiones a numeración 806.

Otro de los hechos que ha quedado acreditado es que en varias ocasiones las llamadas se cortan sin previo aviso, tras haber mantenido al llamante en espera, es decir, habiéndole cobrado por el tiempo que se mantiene al llamante en la línea, y sin haber ofrecido el servicio: sin proporcionar el número de teléfono solicitado, como en la segunda y en la séptima llamada.

Por último, ha resultado probado que, a través del 11862 se proporcionan números de la guía de abonados general cuando se solicitan, como pudo comprobarse al solicitar el teléfono de un hotel o el del Club de la Amistad (campamentos infantiles).

### iii. Inspección realizada en diciembre de 2015

Se realizaron 4 llamadas de comprobación.

En la primera de las llamadas, al atender una teleoperadora, el inspector solicita el número del tarot de Rosa Solano, y directamente, sin responder nada, se pone la llamada en espera, la cual resulta cortada 14 segundos después.

En la segunda llamada el inspector solicita de nuevo el número del tarot de Rosa Solano, la teleoperadora informa de que va a buscarlo “*en el ordenador*” y deja la llamada en espera durante 55 segundos, tras la cual, proporciona el mismo número 806, ya proporcionado en la inspección de julio. Al solicitar la progresión de la llamada el teleoperador indica “*sí, yo le paso con ellos*”. Tras una nueva espera de 44 segundos, la teleoperadora indica: “*No me lo cogen*”.

En la tercera llamada, el inspector solicita el número de teléfono del tarot Cosmoastro, a lo que la teleoperadora responde que “*Esa información no le podemos dar*”.

En la cuarta llamada, tras varios tonos un teleoperador indica “un momento por favor” y la llamada es puesta en espera. Tras 8 segundos, el teleoperador atiende la llamada y el inspector solicita un número de servicio de tarot (genérico). El teleoperador responde “*Esto es un servicio de información,*

*nosotros no tenemos en nuestra base de datos... no tenemos ese tipo de teléfonos. Entonces, no le puedo facilitar ningún teléfono correcto". A lo que el inspector responde solicitándole el número de teléfono de "Astrocanal" y el operador telefónico responde que "no... es que... ya le digo, ese tipo de teléfonos, nosotros no lo tenemos".*

En esta nueva inspección se corroboran hechos que ya habían sido constatados en la inspección de julio de 2015. Concretamente, que se deja la llamada en espera: una vez en la primera y cuarta llamadas y hasta en dos ocasiones, como ocurrió en la segunda llamada de esta nueva inspección. Asimismo, ha resultado probado, nuevamente que, al solicitar un servicio de valor añadido, se proporciona el mismo número 806; que la llamada se corta sin previo aviso, tras haber mantenido al llamante en espera y sin haber proporcionado el número de teléfono solicitado, como ocurrió en la primera llamada de esta inspección.

Asimismo, se corrobora que no se proporcionan números de teléfono fácilmente disponibles en Internet como el de Cosmoastro o Astrocanal (folios 714 a 718), cuando, además, el número de teléfono de este último había sido solicitado y proporcionado en la primera llamada de la inspección de julio de 2015.

iv. Análisis de otra documentación obrante en el expediente

a. Hechos denunciados por Orange

El operador Orange ha denunciado que varias de sus líneas, en su gran mayoría postpago, realizan llamadas de tarificación adicional a la numeración 11862. Según los tres pantallazos que aporta el número 11862 aparece en Internet ofreciendo un servicio de atención al cliente de varias empresas<sup>2</sup> (folios 66 y 67) (cuyas direcciones de internet han sido comprobadas y aparecen actualmente con contenidos distintos al aportado por Orange o deshabilitadas: folios 726 y 727). Según indica Orange, a continuación, los clientes llaman al 11862 para recibir la información y en ocasiones, o bien no se recibe la información correcta o dejan "en espera a los clientes con música un extenso periodo de tiempo".

La denunciante aporta pantallazos de varios foros en Internet que recogen quejas de los clientes acerca de la alta facturación en llamadas al 11862 cuando su intención era entrar en contacto con el servicio de atención al cliente de empresas de servicios conocidas por el público en general (folios 64 y 65). Examinada la página web indicada en la información aportada por Orange a este respecto, se observa que existen hasta 29 páginas de reclamaciones de usuarios acerca del número 11862, introducidas entre el 18 de enero de 2015 y el 21 de abril de 2016. Concretamente, se denuncia que al buscar números de

---

<sup>2</sup> Por ejemplo, en la web [www.telefonocanalplus.es](http://www.telefonocanalplus.es) se lee "Llame al teléfono 11862. Número atención al cliente de Canal+".

servicios públicos (como coger cita para renovar el documento nacional de identidad) o empresas, se indica llamar al 11862 y luego reciben altas facturas por estas llamadas, o la facturación de llamadas no realizadas al 11862 (folios 728 a 730).

Según Orange, esto puede demostrar que el 11862 se correspondería con una numeración de tarificación adicional con altos costes.

Respecto a las páginas web en las que se publicita el número 11862, en su escrito de alegaciones a la incoación, Alai no niega vinculación con las mismas, sin embargo, se justifica alegando que en *“ninguna de ellas se utiliza la imagen corporativa de las empresas referenciadas”*, o que se hace constar el precio de la llamada, entre otros argumentos, por lo que considera que no se produce engaño o suplantación de identidad (en relación con las empresas a las que se vincula el 11862 en esas páginas web).

Asimismo, Alai no otorga credibilidad a las denuncias de los usuarios, ya que los mismos no se identifican ni indican su número telefónico ni la fecha y hora de los hechos. A este respecto, afirma Alai que en caso de recibir la queja de un cliente sobre *“llamadas no realizadas”* o *“mal tarificadas”*, solicita el detalle de las mismas y procede a devolver el importe facturado (por el operador de acceso) *“de modo incondicional”*.

#### b. Análisis de los registros de llamadas de Alai

En el CDR aportado por Alai se observan varias irregularidades en el tráfico gestionado por el número 11862<sup>3</sup>:

- La mayoría de las llamadas se dirige a números cortos.
- Muchos de esos números cortos no están atribuidos en el PNNT: números de 3 cifras donde N es distinto a 0, números de 5 cifras donde NXY es distinto a 118, números de 6 cifras donde NXY es distinto a 103, 104, 105 o 107, números de 7 y 8 cifras.
- Existen aproximadamente un 1 % de llamadas solapadas: es decir, que un número de origen genera una llamada al 11862, encontrándose en curso otra llamada anterior generada por el mismo número también al 11862, expresamente identificadas por Alai.
- Respecto a la inspección llevada a cabo del día 21 de julio de 2015, aparece sólo una llamada, cuando, tal como consta en el acta de inspección, se realizaron dos llamadas.
- La única llamada de inspección que aparece como progresada sería la dirigida hacia el número de teléfono de un hotel.

---

<sup>3</sup> Muchos de los números progresados, aparecen en el detalle de llamadas, con alguna cifra sustituida por el símbolo almohadilla o por letras, lo que impide su análisis.

v. Otros actos de instrucción relativos a la información anterior

En cuanto al número 11862, las operadoras Vodafone España (el 17 de agosto de 2015) y Orange (el 20 de marzo de 2015) han comunicado a esta Comisión la suspensión de la interconexión de sus redes con el número corto perteneciente a Alai.

Respecto al número 806 al cual se intentó progresar en la cuarta, en la quinta y en la sexta llamada de la primera inspección, así como en la segunda llamada de la inspección de diciembre de 2015, al solicitar un servicio erótico, un servicio de tarot genérico o un tarot concreto (Rosa Solano en la segunda llamada de la inspección de diciembre de 2015), se encuentra asignado a la operadora Incotel Ingeniería y Consultoría, S.A.

La AOP ha comunicado que los números geográficos facilitados en la primera llamada de la inspección de julio que correspondería a Astrocanal y el de la inspección de julio, del que hace uso una entidad que responde al nombre de 'club de la amistad', se encuentran en su operador asignatario sin que hayan sido portados, es decir, en Telefónica de España.

Asimismo, de todo lo anterior resulta que el servicio prestado a través del número corto 11862 ha variado desde la primera inspección realizada en julio de 2015 en que se intenta progresar a numeración 806 que presta servicios de tarot o eróticos, a la tercera llamada de la inspección de diciembre de 2015, donde indican que no tienen en sus bases de datos ningún número de tarot, ni siquiera uno concreto que ya había sido facilitado en la primera llamada de julio de 2015.

Puesto que no se ha encontrado ninguna conexión entre Alai y estas entidades terceras, no se alcanza ninguna conclusión de estos otros actos de instrucción.

i. Conclusión

*En suma, de toda la información obtenida y analizada durante la instrucción del presente procedimiento sancionador se constata que desde el número 11862 de Alai:*

- *Se intentaron progresar tres llamadas a un número 806 durante la inspección de julio de 2015 y una llamada en la inspección de diciembre de 2015, numeración atribuida a servicios de tarificación adicional.*
- *Se ofrece el mismo número 806 tanto para servicios de tarot como para servicios eróticos.*
- *Que en todas las llamadas (13 entre las dos inspecciones), a excepción de la tercera llamada de la inspección de diciembre de 2015, se mantiene al usuario en espera. En más de la mitad de las llamadas de comprobación (7 de las 13 llamadas) se dejó al llamante en espera*

- hasta en dos ocasiones, cobrando Alai por la duración total de la llamada.*
- *Que los tiempos que se mantiene al llamante en espera son, en la mayor parte de los casos, tiempos exactos (un minuto o un minuto y cuatro segundos).*
  - *El tráfico cursado por el 11862 entre el 3 de febrero y el 26 de noviembre de 2015 tiene las siguientes características irregulares:*
    - *La mayoría de las llamadas se dirige a números cortos.*
    - *Muchos de esos números cortos no están atribuidos en el PNNT: números de 3 cifras donde N es distinto a 0, números de 5 cifras donde NXY es distinto a 118, números de 6 cifras donde NXY es distinto a 103, 104, 105 o 107, números de 7 y 8 cifras.*
    - *Existen aproximadamente un 1 % de llamadas solapadas: es decir, que un número de origen genera una llamada al 11862, encontrándose en curso otra llamada anterior generada por el mismo número también al 11862, expresamente identificadas por Alai.*
    - *Aparece sólo una llamada de la inspección llevada a cabo del día 21 de julio de 2015, cuando, tal como consta en el acta de inspección, se realizaron dos llamadas ese día.*
    - *La única llamada de inspección que aparece como progresada sería la dirigida hacia un número geográfico de un hotel.*
  - *En varias ocasiones las llamadas se cortan sin previo aviso, tras haber mantenido al llamante en espera y sin haber prestado el servicio (sin proporcionar el número solicitado por el llamante).*
  - *Se ha constatado que el 11862 se publicitaba en Internet como número de atención al cliente de varias empresas prestadoras de servicios al gran público.*
  - *En tan sólo una de las llamadas de comprobación, se consigue hablar con el número progresado. En el resto de ocasiones en que se informa de que se progresa la llamada, finalmente la teleoperadora indicó que el número comunicaba, o que 'no lo cogen'.*
  - *Alai no informa en varias ocasiones de otros números solicitados, como en la tercera y cuarta llamada de la inspección de diciembre de 2015.*
  - *Por último, ha quedado acreditado en las inspecciones que Alai prestó en algunas ocasiones correctamente el servicio de consulta telefónica al facilitar los números telefónicos a través de los cuales se prestaban servicios de tarot así como servicios hoteleros.*

### ***Respuesta a las alegaciones de Alai sobre los hechos probados***

#### **(i) Respecto a los intentos de progresión de las llamadas hacia numeración 80Y**

Alai manifiesta que no ha cometido la conducta de progresar a números de tarificación adicional ni ha tenido intención de cometer la infracción, ya que había informado a sus teleoperadores de que las llamadas a numeración de tarificación adicional no se podían progresar, además de que sus sistemas se encuentran configurados para impedirlo.

A este respecto hay que señalar que, si bien es cierto que no se completó ninguna llamada al número 806 citado, realmente en la propuesta de resolución no se propone sancionar por la progresión a dicho número dicho hecho probado.

Sin embargo, no pueden tampoco compartirse las alegaciones de la imputada que afirma que *“ha tomado todas las medidas posibles y técnicas para evitar, que en el caso de un error humano [del teleoperador que atendía la llamada], haya un mecanismo que impida por muchos intentos que se hagan, la progresión de las llamadas de los usuarios a números de tarificación adicional”*. En la instrucción del procedimiento consta que hasta en cuatro ocasiones la teleoperadora mantuvo la llamada en espera intentando progresar al número de tarificación adicional, cuando es obligación del operador de consulta telefónica no progresar las llamadas a numeración de tarificación adicional e informar correctamente de ello al usuario final que llama. Por lo tanto no cabe disociar la responsabilidad de la empresa asignataria del número 118AB de la actuación de la teleoperadora que atiende la llamada, ni excluirse la tipicidad o culpabilidad por la falta de formación de los teleoperadores contratados por la empresa del servicio de consulta telefónica, ya que en la inspección se percibió una voluntad clara de retener las llamadas.

Por lo tanto, no se sanciona por la propia progresión a un número de tarificación adicional sino por el conjunto de hechos comprobados (entre los cuales está intentar progresar a esta numeración prohibida) y no informar correctamente a los usuarios finales de la imposibilidad de conexión con esos servicios, mientras se cobra por el tiempo de espera a un precio elevado. Ello supone un uso incorrecto del número, conducta tipificada que es la que es objeto de sanción.

#### **(ii) Respecto a la progresión de llamadas a otro tipo de numeración**

Alai alega que el hecho de transferir llamadas a números que presten servicios de tarificación adicional (del tipo geográfico por ejemplo), pero que no corresponden a una numeración de tarificación adicional (80Y) no puede ser constitutivo de una infracción grave por no cumplir ni con el

principio de culpabilidad ni con el principio de tipicidad, ya que no están tipificadas de forma expresa en la normativa aplicable como una infracción.

En respuesta a esta alegación hay que señalar que, contrariamente a lo afirmado por Alai, ni en la propuesta de resolución ni en la presente resolución se imputa como infracción la progresión de llamadas desde el 11862 a otros tipos de numeración distinta a la atribuida para servicios de tarificación adicional (80Y).

### (iii) Respecto al desarrollo de la inspección

Alai alega que la CNMC alude a *otras supuestas infracciones menores, extralimitándose la inspección en la obtención de las pruebas o su uso posterior en el procedimiento sancionador dado que se refieren a hechos no previstos en la orden de inspección*".

Sin embargo hay que responder que tanto en la propuesta de resolución como en la presente resolución se indica la comisión de una sola infracción: la tipificada en el artículo 77.19 de la LGTel de 2014, por uso incorrecto de la numeración asignada.

En cuanto a lo manifestado sobre las órdenes de inspección, las mismas señalaban literalmente lo siguiente:

*"La inspección consistirá, por un lado, en la realización desde las dependencias de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de varias llamadas al número indicado con el objeto de comprobar si se presta el servicio de consulta sobre números de abonado. Adicionalmente, deberá comprobar si se progresan las llamadas a servicios de tarificación adicional, y, en particular si se progresa a numeración atribuida para la prestación de servicios de tarificación adicional." Además, en la inspección de julio se añadía como objeto "el volcado de las páginas Web en las que se anuncie el número inspeccionado".*

Es decir, en las órdenes de inspección se indicaba de forma genérica la necesidad de investigar si el servicio de consulta se presta correctamente y si se progresan llamadas a tarificación adicional, siendo esas las actuaciones que se llevaron a cabo. Posteriormente, el instructor del expediente y la CNMC pueden extraer las consecuencias que entiendan lógicas y oportunas de los resultados de la inspección, en el ámbito material de sus competencias.

Sobre el contenido y motivación de la orden de inspección, la jurisprudencia<sup>4</sup> señala, sucintamente, lo siguiente:

---

<sup>4</sup> Sentencias del Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 3ª) de 16 de enero de 2015, y de 10 de diciembre de 2014, que citan la sentencia de 26 de octubre de 2010 del Tribunal de Primera Instancia de las Comunidades Europeas (asunto T-23/09, caso

- El alcance de la obligación de motivar las órdenes de Inspección depende de la naturaleza del acto de que se trate y del contexto en el que se haya adoptado, así como del conjunto de normas jurídicas que regulan la materia.
- Los términos en que está redactada la orden de investigación e inspección pueden ser términos generales y sin dar una información detallada, sino únicamente la estrictamente necesaria para concretar el objeto, finalidad y alcance de la Inspección.
- Además en esta fase del procedimiento no se dispone aún de información precisa para emitir un dictamen jurídico específico, sino que en primer lugar se debe verificar la procedencia de sus sospechas y el alcance de los hechos ocurridos, siendo la finalidad de la inspección precisamente recabar las pruebas relativas a una infracción objeto de sospecha.
- El derecho a la defensa de la empresa se garantizan en una fase posterior, mediante la notificación del pliego de cargos y mediante su derecho al acceso al expediente, que permite al destinatario del pliego conocer las pruebas que figuran en el expediente. Si los derechos antes contemplados se extendieran al período anterior al envío del pliego de cargos, se vería comprometida la eficacia de la investigación dado que la empresa estaría en condiciones de poder ocultar información y datos y hacer ineficaz la inspección.

En consecuencia, las órdenes de inspección referidas por Alai contenían los elementos legales necesarios, así como el objeto, finalidad y alcance sobre el que debían desarrollarse las inspecciones, cuál era la comprobación de que los servicios prestados por Alai a través del 11862 se ajustaban a la normativa sectorial. Por ello se considera que no ha existido una extralimitación en la actuación de los inspectores de esta Comisión.

Así mismo, de las pruebas obtenidas de esas inspecciones se han extraído unas conclusiones o evidencias que son las reflejadas en los Hechos Probados y que demuestran la comisión de una infracción grave, sin que se trate de infracciones “menores” como las denomina Alai.

(iv). Sobre los ‘indicios’ en que, según Alai, se basa la propuesta

Alai afirma que *“algunos de los argumentos alegados para considerar el carácter infractor de algunos de los hechos se basan sobre ‘indicios’”*.

Tal como puede observarse en la propuesta de resolución, se utiliza la palabra indicios en varias ocasiones: bien para referirse a las actuaciones de la Fiscalía que resultaron finalmente archivadas, bien para referirse a la

---

Conseil Nacional de l'Prfre des Pharmaciens), la sentencia del Tribunal General de 28 de abril de 2010 (asunto T-448/05, caso Amann & Söhne GmbH & Co. KG), y otras.



utilización del número 11862 como plataforma para obtener un lucro o la captación de llamadas anunciándose como número de atención el cliente de conocidas empresas de servicios, o bien para hacer referencia a hechos que compete valorar a la SETSI.

En este sentido los indicios pueden conformar un hecho probado en el caso de ser jurídicamente relevantes para llegar a una conclusión sobre la conducta, que sea subsumible en el supuesto de hecho de una norma. De modo que en este caso se utilizan para referirse a los Hechos Probados de que se utiliza el número referido como plataforma para lucrarse, y además los indicios no son los únicos soportes de la infracción sino que los mismos han resultado confirmados con los resultados fácticos de la inspección y de la documentación que obra en el expediente.

#### (v) Llamadas en espera

Alai señala que la Orden de servicios de consulta no establece cuánto debe durar una llamada a un 118AB ni la espera máxima, y que la razón por la que se deja la llamada en espera es para no perderla mientras se está atendiendo otra llamada, y que la segunda esperase se debe al tiempo que tarda un teleoperador en localizar el número o a que están verificando si es posible progresarla.

Si bien es cierto que la mencionada Orden no hace referencia a la duración de las llamadas ni a las posibles esperas, desde el momento en que el 118AB descuelga la llamada ya está cobrando al llamante por ello: cobro que sólo debería realizarse a cambio de la prestación del servicio de información o progresión de la llamada. Sin embargo, Alai mantiene a los usuarios en espera hasta tres minutos sin prestarles el servicio. Si bien la Orden de servicios de consulta no regula expresamente las esperas, cuando son injustificadamente prolongadas suponen un engaño para el usuario y causan un lucro ilegítimo obtenido por el operador. Además consta en el expediente que en muchos casos se proporcionó el mismo número telefónico con independencia del servicio solicitado por el llamante, lo que hace injustificable una espera de varios minutos. De modo que la sistemática, injustificada y reiterada espera de los usuarios llamantes al 11862 sin recibir el servicio durante ese tiempo, a pesar de pagar por ello, resulta en un mal uso del número asignado para la prestación del servicio de consulta.

#### (vi) Corte imprevisto de las llamadas

Alai intenta justificar el reiterado corte de las llamadas al número 11862 en fallos de interconexión, en la decisión del abonado de finalizar la llamada o en fallos de cobertura del terminal móvil del llamante.

A esta alegación hay que responder que las llamadas en las que se basa la prueba se encuentran grabadas y transcritas, y en ellas puede comprobarse que el inspector no decidió finalizar las llamadas ni las llamadas que resultaron cortadas se realizaron desde un terminal móvil sino desde un terminal fijo, por lo que las justificaciones de Alai carecen de fundamento. Respecto a que podría tratarse de fallos de interconexión, sin perjuicio de que esta instrucción no ha llevado a cabo comprobaciones a este respecto, la aleatoriedad en los cortes hacen poco probable que se debiera a un fallo en la interconexión (fallo que habría sido reportado por el operador al que se encuentra interconectado).

#### (vii) Comprobaciones web y quejas de usuarios en foros

Alai niega cualquier vinculación con páginas web en las que se anuncie el 11862, pero en su propio escrito de alegaciones al acuerdo de incoación justificaba la existencia de las mismas en que ninguna *“utiliza la imagen corporativa de las empresas referenciadas”*, y en su escrito de contestación al requerimiento de información de 26 de noviembre de 2015 indicaba que había contratado los servicios de una de ellas (concretamente de la página web [www.telefono11862.com](http://www.telefono11862.com)).

Por otro lado, Alai considera que no se pueden tener en cuenta las quejas de los usuarios recogidas en un foro de internet. A este respecto es necesario señalar que las citadas quejas no han sido consideradas como denuncias a efectos del presente procedimiento sancionador, sino únicamente como elemento acreditativo de la elevada repercusión social que ha tenido la conducta llevada a cabo por Alai (acumula hasta 29 páginas de reclamaciones de usuarios acerca de la alta facturación del número 11862, quejas introducidas entre el 18 de enero de 2015 y el 21 de abril de 2016).

#### (viii) Falta de información sobre otros números solicitados

Alai atribuye a errores de sus teleoperadores el que no facilitaran determinados números solicitados por el inspector y fácilmente conocibles a través de internet. En su opinión, no se puede sancionar a un operador por errores realizados por sus teleoperadores.

A este respecto, el artículo 1903 del Código Civil establece la responsabilidad por hecho ajeno, aplicable a las empresas respecto de los actos de sus empleados tal como establece la jurisprudencia. Entre otras, la sentencia del Tribunal Supremo de 10 octubre de 2007<sup>5</sup> señala que:

---

<sup>5</sup> Sentencia del Tribunal Supremo, Sala de lo Civil, Sección 1ª, de 10 de octubre de 2007. Ver también las Sentencias del Tribunal Supremo de 6 mayo de 2009, de 21 de noviembre de 2008 y de 16 de octubre de 2007.

*“...la doctrina jurisprudencial exige, para que se pueda declarar la responsabilidad por hecho ajeno regulada en los párrafos primero, cuarto y sexto del artículo 1903 del Código Civil, la existencia de una relación de dependencia entre el sujeto agente y aquel a quien se atribuye la responsabilidad, y que el evento se produzca dentro del ámbito de la misma o con ocasión de ella, así como la culpabilidad -culpa in operando (en la acción) o in omittendo (por omisión)- del agente, y la falta de prueba por parte del empresario de haber empleado toda la diligencia para evitar el supuesto dañoso.”*

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### **PRIMERO.- Habilitación competencial de la Comisión para resolver el presente procedimiento sancionador y legislación aplicable**

Las competencias de la CNMC para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. 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 (en adelante, Ley CNMC), corresponde a la CNMC *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003<sup>6</sup>, de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo”*.

Entre las funciones que la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones –en adelante, LGTel de 2003- 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 CMT asignó a Alai el número corto 11862 para la prestación de servicios de consulta telefónica sobre números de abonados. Alai, por consiguiente, debía utilizar esta numeración respetando las condiciones determinantes de su atribución y el otorgamiento de los derechos de uso previstas en los artículos 38 y 59 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (en adelante, Reglamento de Mercados).

El incumplimiento de esta obligación se encontraba tipificado en el artículo 53.w) de la LGTel de 2003 como infracción muy grave consistente en *“el incumplimiento de las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación de los recursos de numeración incluidos en los planes de*

---

<sup>6</sup> Actualmente, Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

*numeración debidamente aprobados*”, correspondiendo su competencia sancionadora a la CNMC –artículo 58 del mismo texto legal-.

El día 11 de mayo de 2014 entró en vigor la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) que derogó, entre otras normas, la LGTel de 2003.

Los artículos 19 y 69.1 de la LGTel disponen que la competencia para otorgar los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación corresponde al Ministerio de Industria, Energía y Turismo (en adelante, Minetur).

Las conductas tipificadas en el artículo 53.w) de la LGTel de 2003 como infracción muy grave pasan a considerarse infracción grave en la actual LGTel. En efecto, el artículo 77.19 de la LGTel de 2014 tipifica como grave: *“El incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración”*. De conformidad con el artículo 84.1 del citado texto legal, la competencia sancionadora en dicha materia corresponde al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dependiente del Minetur.

No obstante lo anterior, y de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria décima de la LGTel, hasta que el Minetur asuma efectivamente las competencias en materia de numeración y las sancionadoras relacionadas, éstas se seguirán ejerciendo transitoriamente por la CNMC.

En aplicación de los preceptos citados, la CNMC tiene competencia para conocer sobre la conducta mencionada en los antecedentes de hecho y el hecho probado único y resolver sobre el incumplimiento de las condiciones de asignación del número 11862 a Alai.

Por otra parte, según el artículo 29.2 de la Ley CNMC, *“[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”*.

El procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora se rige por lo establecido en la Ley CNMC y en la LGTel/2014, así como, en lo no previsto en las normas anteriores, por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJAP y PAC).

Atendiendo a lo previsto en el artículo 10.2 del Reglamento del Procedimiento Sancionador y en los artículos 20.2, 21.2 y 29 de la Ley CNMC, el órgano competente para resolver el presente procedimiento sancionador es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

## **SEGUNDO.- Objeto del procedimiento sancionador y delimitación de los hechos**

El objeto del presente procedimiento sancionador consiste en determinar si Alai ha incumplido sus obligaciones determinantes de la atribución y el otorgamiento de los derechos de uso del número 11862.

## **TERCERO.- Tipificación de los hechos probados**

El presente procedimiento sancionador se inició contra Alai 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 los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración, concretamente, del número corto 11862.

En virtud de lo establecido en el artículo 129.1 de la LRJPAC, que consagra el principio de tipicidad, es necesario analizar si puede concluirse que Alai ha incurrido en un incumplimiento de las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación del número corto 11862.

El artículo 19 de la LGTel establece que, para los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, se proporcionarán los números, direcciones y nombres que se necesiten para permitir su efectiva prestación, tomándose esta circunstancia en consideración en los planes nacionales correspondientes y en sus disposiciones de desarrollo.

El citado artículo es desarrollado por el Reglamento de Mercados y por el Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT), que establece en su apartado 2.3 que *“los recursos públicos de numeración se utilizarán, por los operadores a los que les sean asignados, para la prestación de los servicios en las condiciones establecidas en este plan o en sus disposiciones de desarrollo, y demás normativa establecida en el real decreto que aprueba este plan”*.

El 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.

Asimismo, el artículo 59 del Reglamento de Mercados dispone que la utilización de los recursos públicos de numeración asignados estará sometida a las siguientes condiciones generales:

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

- b) Los recursos asignados deberán utilizarse para el fin especificado en la solicitud por el titular de la asignación, salvo que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones [CNMC] autorice expresamente una modificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 62.
- c) Los recursos asignados deberán permanecer bajo el control del titular de la asignación. No obstante, este, previa autorización de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones [CNMC], podrá efectuar subasignaciones siempre que el uso que se vaya a hacer de los recursos haya sido especificado en la solicitud.
- d) Los recursos públicos de numeración deberán utilizarse por los titulares de las asignaciones de forma eficiente y con respeto a la normativa aplicable, (...).”

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

Por otro lado, la Orden de servicios de consulta<sup>7</sup> 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.*

*2. Sin perjuicio de lo establecido en el punto 1 de este apartado, y con la salvaguarda de la protección de los datos personales a la que se refiere el apartado tercero, mediante el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se podrá proporcionar información sobre otros recursos identificativos de abonados de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, tales como direcciones de correo electrónico o nombres de dominio. Igualmente, se podrá suministrar la información relacionada con los números de abonado que figure, o pueda figurar según la legislación vigente, en las publicaciones especializadas en la divulgación de datos comerciales».*

Asimismo, el apartado undécimo de la Orden establece que “el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado podrá incorporar facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio”, señalando que aquellos operadores que deseen combinar estos servicios con estas facilidades, como los servicios de compleción o progresión de llamada, deberán estar habilitados

<sup>7</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 (en adelante, Orden de servicios de consulta).

para la prestación del servicio telefónico disponible al público y cumplir las condiciones establecidas en la orden.

Dicha posibilidad de progresión de llamadas queda prohibida cuando se quiera realizar hacia numeración atribuida para servicios de tarificación adicional, desde la modificación de la Orden de servicios de consulta por la Orden IET/1262/2013, de 26 de junio. Así, específicamente, el apartado undécimo *in fine* de la Orden de servicios de consulta establece que:

*«En la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, queda prohibido el servicio de terminación de llamadas a números que hayan sido atribuidos a la prestación de servicios de tarificación adicional.»*

Por tanto, de las disposiciones anteriores se concluye lo siguiente: (i) la normativa atribuye el número corto 118AB para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados y, (ii) los operadores podrán proporcionar información sobre otros recursos identificativos de los abonados – salvaguardando la necesaria garantía de protección de datos personales- y prestar ciertas facilidades sobre estos números, como la compleción o progresión de la llamada, siempre y cuando estén habilitados para la prestación del servicio telefónico disponible al público.

Los servicios de tarificación adicional se definen, entre otras normas, en la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero<sup>8</sup> como *“aquellos servicios que, a través de la marcación de un determinado código conllevan una retribución específica en concepto de remuneración al abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros (...)”*.

Asimismo, en el artículo 30 de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas<sup>9</sup> establece que *“(...) tendrán la consideración de servicios de tarificación adicional los que hayan sido declarados como tales por resolución de la SETSI, en razón de la existencia de una facturación superior al coste del servicio de comunicaciones electrónicas y en interés de una especial protección de los derechos de los usuarios”*.

La atribución de la numeración a los servicios de tarificación adicional venía recogida a través de distintas Resoluciones dictadas por la SETSI de 16 de julio de 2002<sup>10</sup>, de 3 de noviembre de 2003<sup>11</sup> y de 4 de diciembre de 2008<sup>12</sup>, las cuales han quedado derogadas en virtud de la Orden IET/2733/2015, de 11 de

---

<sup>8</sup> De desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del Título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones.

<sup>9</sup> Aprobado por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.

<sup>10</sup> Por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional.

<sup>11</sup> Por la que se atribuye un rango de numeración específico para la provisión de servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos.

<sup>12</sup> Por la que se atribuye el código 905 a la prestación de servicios de tarificación adicional.

diciembre, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas y se establecen condiciones de uso (en adelante, Orden de tarificación adicional).

El artículo 6 de la citada Orden de tarificación adicional establece que se atribuyen los códigos 803, 806 y 807 a los servicios de tarificación adicional, concretándose las distintas modalidades en el artículo 7 de la misma, que dispone:

*“2. Mediante el rango 803 se prestarán los servicios que vayan dirigidos al público mayor de edad, tales como los eróticos, pornográficos, de juego o azar o de contactos.*

*3. Mediante el rango 806 se prestarán servicios que tienen por objeto el ocio y entretenimiento, incluyendo los contenidos esotéricos, astrológicos, de adivinación, cartomancia o predicción del futuro.*

*4. A través del rango 807 se prestarán servicios relacionados con actividades profesionales, empresariales, de información o artísticas”.*

En definitiva, los códigos 803, 806 y 807 están atribuidos exclusivamente para la prestación de servicios de tarificación adicional.

De la instrucción del expediente sancionador, como se ha señalado en el **Hecho Probado Único**, ha resultado acreditado que Alai intenta progresar a numeración de tarificación adicional: concretamente al 806535175.

La Orden de consulta prohíbe la terminación de las llamadas en números atribuidos a los servicios de tarificación adicional -803 y 806- al establecer que *“queda prohibido el servicio de terminación de llamadas a números que hayan sido atribuidos a la prestación de servicios de tarificación adicional”.*

Dicha interpretación es asimismo la mantenida por la SETSI en el informe presentado el 21 de septiembre de 2015, en el cual se señala que la prohibición de terminar las llamadas se circunscribe exclusivamente, a la numeración atribuida para la prestación de los servicios de tarificación adicional, y no al resto de la numeración pese a prestar servicios propios de la numeración de tarificación adicional, y ello en base a que los servicios para que sean declarados como tarificación adicional debe existir un coste por encima del servicio de comunicaciones electrónicas.

De los hechos acreditados se concluye que Alai prestó el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado de forma incorrecta en julio y diciembre de 2015, al mantener las casi todas las llamadas en espera, la mayoría de las veces en tiempos estandarizados.



Asimismo, se ha podido comprobar que desde el 11862 se cortan las llamadas sin previo aviso en varias ocasiones sin haber prestado el servicio de consulta sobre números de abonado. Igualmente ha resultado probado que en algunas ocasiones no se proporciona la información telefónica solicitada por el llamante.

Se han observado otros indicios que inducen a concluir que el número 11862 se está utilizando como plataforma para obtener un lucro que, de utilizar el número conforme a las condiciones legales, no obtendría, como que, en algunas ocasiones, no se progresan las llamadas a pesar de ofrecer el 11862 ese servicio, o que se captan llamadas anunciándose como número de atención el cliente de conocidas empresas de servicios.

En cuanto al intento de transferir varias llamadas a un número de tarificación adicional -806-, puesto que la misma no se completó, tal como consta en el acta de inspección y en los registros de llamadas, el mismo no permite concluir que exista infracción del apartado undécimo de la Orden de Consulta.

Alai alega en el escrito de alegaciones al acuerdo de incoación que *“la transferencia al 80Y está inhabilitada”, “los teleoperadores que atienden las llamadas e intentan la transferencia claramente desconocen la imposibilidad de efectuar la transferencia de llamadas a numeraciones atribuidas a servicios de tarificación adicional y al encontrarse con que la transferencia falla por motivos que desconocen, alegan una serie de excusas como que la transferencia no funciona o la numeración de destino comunica”*.

Sin embargo, de la conducta llevada a cabo por Alai se deriva el hecho de que, a juicio de la instrucción, en la práctica no se garantiza correctamente el derecho a la desconexión de los servicios de tarificación adicional que tienen los abonados al servicio telefónico disponible al público, así como el límite máximo de duración de la llamada cuando se realiza a servicios de tarificación adicional – máximo 30 minutos-, en la medida en que los abonados no pueden excluir las llamadas a los 118AB –no hay derecho a la desconexión de estas llamadas-, se pueden realizar llamadas con una duración superior a 30 minutos y estas llamadas se siguen retribuyendo al coste del 118AB cuando se progresa a un número geográfico que presta servicios de valor añadido.

Respecto a los demás de hechos probados, puede concluirse que el número 11862 fue utilizado incumpliendo las condiciones establecidas en el PNNT para esta numeración, contrariando lo dispuesto en los artículos 38 y 59 del Reglamento de Mercados, así como lo dispuesto en el artículo 52.2 del Reglamento de Mercados, ya que una de las condiciones determinantes de la asignación de la numeración, consiste en dar a los números asignados el uso previsto en la normativa.

En consecuencia, cabe concluir que Alai ha incurrido en una infracción administrativa grave, tipificada en el apartado 19) del artículo 77 de la LGTel de 2014, consistente en el incumplimiento de las condiciones determinantes del

otorgamiento de los derechos de uso del número 11862, en virtud de lo constatado en los Hechos probados en julio y diciembre de 2015.

Por otra parte, como consta en los Hechos probados, se ha comprobado que desde el 11862 se progresan muchas llamadas a números cortos, muchos de los cuales no están atribuidos en el PNNT: números de 3 cifras donde N es distinto a 0, números de 5 cifras donde NXY es distinto a 118, números de 6 cifras donde NXY es distinto a 103, 104, 105 o 107, números de 7 y 8 cifras.

Estos tráficos tienen altos indicios de comportar el comportamiento tipificado en el artículo 77.33 de la LGTel que tipifica como infracción grave el “*cursar tráfico contrario a planes nacionales e internacionales de numeración*”, tipo que compete conocer y sancionar, en su caso, a la SETSI, en virtud del artículo 84.1 de la LGTel.

Asimismo, se ha podido comprobar que Alai cursó aproximadamente un 1 % de llamadas solapadas al 11862.

El comportamiento de estas llamadas difícilmente puede atribuirse a la prestación de un servicio de consulta por parte del 11862. En cualquier caso, esos tráficos tienen altos indicios de comportar un carácter irregular, lo que pudiera ser constitutivo de infracción en virtud del artículo 77.34 de la LGTel, tipo que compete conocer y sancionar, en su caso, a la SETSI, en virtud del artículo 84.1 de la LGTel.

Del acuerdo de incoación del presente procedimiento ya se dio traslado a la SETSI y se dará traslado, asimismo, de los hechos aquí investigados a dicho organismo para su conocimiento y actuación si lo estima procedente en virtud de las competencias que tiene atribuidas al respecto.

#### **CUARTO.- Culpabilidad en la comisión de la infracción**

De conformidad con la jurisprudencia recaída en materia de Derecho Administrativo Sancionador<sup>13</sup>, actualmente no se reconoce la responsabilidad objetiva en la comisión de una infracción, sino que se exige el elemento de la culpabilidad, lo que supone que la conducta antijurídica sea imputable a un sujeto pasivo responsable de dicha conducta (esto es, que exista un nexo psicológico entre el hecho y el sujeto).

Así se interpreta la expresión recogida por el legislador español cuando, al regular la potestad sancionadora de la Administración en el artículo 130.1 de la LRJPAC, establece que “*sólo podrán ser sancionados por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas que resulten responsables de los mismos aun a título de simple inobservancia.*”

---

<sup>13</sup> Por todas, la STS de 22 de noviembre de 2004 (RJ 2005\20).

Como se desprende del precepto anterior, en el cumplimiento de las condiciones determinantes del otorgamiento de derechos de uso de la numeración, ha de ponerse aquella diligencia que resulte exigible en función de la propia naturaleza de éstas y de las circunstancias de las personas, el tiempo y el lugar. Actúa culposamente quien evita la diligencia debida en la observancia de la norma (STS de 22 de noviembre de 2004<sup>14</sup>) y dolosamente quien quiere realizar el tipo de infracción. En la normativa sectorial de comunicaciones electrónicas podemos encontrar ambos supuestos.

Nos encontramos ante la figura del dolo cuando se cumplen los dos elementos que lo integran: el intelectual y el volitivo. El primero implica que el autor tiene conocimiento de los hechos constitutivos del tipo de infracción así como de su significación jurídica, mientras que el segundo supone querer realizar el hecho ilícito.

Alai era plenamente consciente de estar llevando a cabo un uso del número 11862 contrario a la normativa y a lo que declaró en su solicitud de asignación, ya que, mantenía a la espera al llamante en prácticamente todas las llamadas. Asimismo, Alai resulta plenamente consciente de cortar las llamadas sin haber prestado el servicio a pesar de haber mantenido al llamante en espera, de captar llamadas anunciándose en Internet como número de atención al cliente de conocidas empresas de servicios, de que, en tan sólo una llamada se consigue la progresión al número solicitado y de que, en ocasiones, no proporcionaba el número requerido por el llamante.

En el presente caso, se imputa a Alai una conducta dolosa, consistente en el incumplimiento de los artículos 38, 52.2 y 59 del Reglamento de Mercados, toda vez que los hechos acreditados a lo largo del procedimiento ponen de manifiesto la existencia de una clara intencionalidad, por parte de Alai, de vulnerar las condiciones de uso para la prestación de los servicios de consulta, y de usar el número 11862 como plataforma para obtener un lucro superior al que obtendría utilizando el número de consulta telefónica conforme a la normativa y condiciones establecidas.

En conclusión, Alai actuó dolosamente en el caso que nos ocupa.

La anterior conclusión no se ve afectada por la existencia de circunstancia alguna de exención o exclusión de la responsabilidad del imputado.

## **QUINTO.- Cuantificación de la sanción aplicable**

### **5.1.- Circunstancias modificativas de la responsabilidad infractora**

En este epígrafe se procede a analizar, de acuerdo con los criterios de graduación contenidos tanto en el artículo 80 de la LGTel como en el artículo

---

<sup>14</sup> RJ 2005/20.

131.3 de la LRJPAC, si concurren circunstancias modificativas de la responsabilidad infractora.

El artículo 80.1 de la LGTel establece que la cuantía de la sanción que se imponga se graduará teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) La gravedad de las infracciones cometidas anteriormente por el sujeto al que se sanciona.*
- b) La repercusión social de las infracciones.*
- c) El beneficio que haya reportado al infractor el hecho objeto de la infracción.*
- d) El daño causado y su reparación.*
- e) El cumplimiento voluntario de las medidas cautelares que, en su caso, se impongan en el procedimiento sancionador.*
- f) La negativa u obstrucción al acceso a las instalaciones o a facilitar la información o documentación requerida.*
- g) El cese de la actividad infractora, previamente o durante la tramitación del expediente sancionador”.*

Según el artículo 80.2 de la LGTel,

*“Para la fijación de la sanción también se tendrá en cuenta la situación económica del infractor, derivada de su patrimonio, de sus ingresos, de sus posibles cargas familiares y de las demás circunstancias personales que acredite que le afectan”.*

Por su parte, el artículo 131.3 de la LRJPAC señala que

*“En la determinación normativa del régimen sancionador, así como en la imposición de sanciones por las Administraciones Públicas se deberá guardar la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada, considerándose especialmente los siguientes criterios para la graduación de la sanción a aplicar:*

- a) La existencia de intencionalidad o reiteración.*
- b) La naturaleza de los perjuicios causados.*
- c) La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme”.*

De acuerdo con los criterios de graduación expuestos, se considera que procede aplicar en el presente caso los siguientes criterios de graduación de la sanción a imponer a Alai:

➤ **La elevada repercusión social de la infracción cometida.**

En la instrucción del expediente sancionador se han revelado indicios de cierto impacto en la opinión pública que se refleja en varios foros de Internet<sup>15</sup> donde se recogen quejas sobre la facturación de llamadas no realizadas por los llamantes, la excesiva facturación a pesar de que no se presta el servicio, por anunciarse como teléfono de atención al cliente de determinadas empresas, cobrando altos precios por esas llamadas a los usuarios que caen en el engaño. Sin embargo, en el expediente no constan pruebas concluyentes sobre ello.

Por ello, y conforme a lo dispuesto en los artículos 80.1 de la LGTel y 131.3 de la LRJPAC, los citados indicios no se valoran como un hecho determinante de una circunstancia agravante.

Finalmente, en atención al artículo 80.2 de la LGTel se considerarán los posibles ingresos obtenidos por el operador, estimados por esta Comisión, como resultado de la actividad económica de Alai para graduar la sanción a imponer, como se analiza más adelante.

## **5.2.- Límite legal aplicable**

La LGTel fija unas reglas para fijar la cuantía máxima de las sanciones.

Así, el artículo 79.1.c) de la LGTel establece los siguientes límites para las infracciones graves, en función de si la competencia para conocer y sancionar corresponde al Minetur o a la CNMC:

*“Por la comisión de infracciones graves se impondrá al infractor multa por importe de hasta dos millones de euros.*

*Por la comisión de infracciones graves tipificadas en las que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia tenga competencias sancionadoras se impondrá al infractor multa por importe de hasta el duplo del beneficio bruto obtenido como consecuencia de los actos u omisiones que constituyan aquéllas o, en caso de que no resulte aplicable este criterio, el límite máximo de la sanción será de dos millones de euros”.*

Esta Comisión ejerce, de forma transitoria, la competencia para sancionar la infracción tipificada en el artículo 77.19 de la LGTel.

Independientemente de la diferencia establecida en el precepto con respecto al límite máximo de la sanción a imponer, tal y como se detalla a continuación, se desconoce el beneficio bruto obtenido por Alai como consecuencia de la comisión de su infracción, puesto que se estima que hay beneficios no cuantificables derivados del tipo de conducta que ha seguido la operadora.

---

<sup>15</sup> <http://www.listaspam.com>

Por tanto, el límite máximo de la sanción será el de dos millones de euros.

### 5.3.- Aplicación al presente caso de los criterios legales

Para determinar la cuantía de la sanción hay que tener en cuenta el límite legal y los criterios concurrentes anteriormente citados para graduar la sanción, además de lo dispuesto en el artículo 131.2 de la LRJPAC, según el cual “*el establecimiento de sanciones pecuniarias deberá prever que la comisión de las infracciones tipificadas no resulte más beneficioso al infractor que el incumplimiento de las normas infringidas*”. Por ello, ha de procurarse determinarse el beneficio obtenido por la comisión de la infracción.

En este contexto, “*la Administración debe guardar la debida proporcionalidad entre la sanción impuesta, la infracción cometida y las circunstancias de toda índole que en ella concurren*” (Sentencia de la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Supremo de 20 de febrero de 1998; Recurso de Casación núm. 4007/1995). Y este principio de proporcionalidad se entiende cumplido cuando “*las facultades reconocidas a la Administración para determinar la cuantía de la sanción concretada en la multa de cien mil pesetas, habían sido desarrolladas, en ponderación de los datos obrantes en el expediente, dentro de los límites permisibles y en perfecta congruencia y proporcionalidad con la infracción cometida*” (Sentencia de la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Supremo de 28 de mayo de 1991).

La aplicación de estos criterios otorga a esta Comisión un cierto grado de flexibilidad a la hora de fijar la cuantía máxima aplicable en cada caso, respetando así el principio de proporcionalidad y disuasión<sup>16</sup>.

No se dispone de las cuentas depositadas en el Registro Mercantil de Alai correspondientes al ejercicio 2015.

---

<sup>16</sup> Al respecto cabe citar la STS de 8 de octubre de 2001 (Recurso de Casación núm. 60/1995) cuando en el fundamento de derecho tercero establece:

*[...] tal principio [el de proporcionalidad de las sanciones] no puede sustraerse al control jurisdiccional, pues como se precisa en SS. de este Tribunal de 26 septiembre y 30 octubre 1990, la discrecionalidad que se otorga a la Administración debe ser desarrollada ponderando en todo caso las circunstancias concurrentes al objeto de alcanzar la necesaria y debida proporcionalidad entre los hechos imputados y la responsabilidad exigida, doctrina ésta ya fijada en SS. de 24 noviembre 1987 y 15 marzo 1988, dado que toda sanción debe de determinarse en congruencia con la entidad de la infracción cometida y según un criterio de proporcionalidad atento a las circunstancias objetivas del hecho, proporcionalidad que constituye un principio normativo que se impone como un precepto más a la Administración y que reduce al ámbito de sus potestades sancionadoras, pues a la actividad jurisdiccional corresponde no tan sólo la calificación para subsumir la conducta en el tipo legal, sino también por la paralela razón, el adecuar la sanción al hecho cometido, ya que en uno y otro caso el tema es la aplicación de criterios valorativos jurídicos plasmados en la norma escrita inferibles de principios integradores del ordenamiento jurídico, como son en este campo sancionador, los de congruencia y proporcionalidad entre la infracción y la sanción [...].”*

Centrando el análisis en los meses de la inspección de julio y diciembre de 2015—meses en los que se ha constatado la infracción- y en los ingresos obtenidos específicamente por la actividad del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, constan en el expediente administrativo los ingresos declarados por Alai en el mes de julio de 2015. Sin embargo, no se disponen de los ingresos de Alai correspondientes a diciembre de 2015.

Respecto a los gastos, constan en el expediente administrativo los declarados por Alai en el mes de julio de 2015, no disponiéndose de datos correspondientes al mes de diciembre de 2015.

Por un lado, se estima que no todos los ingresos obtenidos —ni los beneficios declarados- se pueden considerar beneficio derivado de la comisión de la infracción (puesto que habrá ingresos que se habrían obtenido utilizándose el número 11862 de una forma lícita, ajustada a la normativa). De forma adicional, puede haber otros beneficios no cuantificables en este procedimiento consistentes en un mayor volumen de llamadas dirigido a los números de valor añadido considerados, debido a la gestión llevada a cabo del 11862 y su publicidad en páginas web.

Por otro lado, la falta de datos concluyentes relativos a los beneficios derivados de la comisión de la conducta deriva en que resulta imposible el cálculo del beneficio bruto obtenido por Alai como consecuencia de los actos que constituyan aquéllas. En consecuencia, el límite máximo de la sanción que se podría imponer a la entidad asciende a dos millones de euros, en función del límite señalado por el artículo 79.1.c) de la LGTel de 2014, sin que legalmente se establezca una sanción mínima.

No obstante, en aras de respetar el principio de proporcionalidad en la imposición de la sanción, se ha de tener en cuenta la situación económica de la entidad imputada, lo que se hace en la presente propuesta en base a los datos anteriormente analizados sobre los resultados económicos declarados por la prestación del servicio de información telefónica sobre números de abonado.

Asimismo, tal y como establece el artículo 4.3 del Reglamento del Procedimiento Sancionador, en defecto de regulación específica establecida en la norma correspondiente, cuando lo justifique la debida adecuación entre la sanción que deba aplicarse con la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y las circunstancias concurrentes, el órgano competente para resolver podrá imponer la sanción en su grado mínimo.

Aplicando los criterios de graduación de las sanciones al presente caso, se han alcanzado las siguientes conclusiones:

- El límite máximo de la sanción que se le puede imponer a Alai es de 2.000.000 €.

- No ha sido posible determinar el beneficio bruto que supuso para Alai la realización de la conducta infractora.
- Tal y como prescribe el artículo 80.2 de la LGTel de 2014, para la fijación de la sanción se tiene en cuenta la situación económica del infractor, derivada entre otras circunstancias, de sus ingresos. De forma adicional, la LGTel no establece un límite inferior a la sanción a imponer, pero el artículo 131.2 de la LRJPAC establece que la comisión de la infracción no ha de resultar más beneficiosa para el infractor que la sanción impuesta, por lo que ha de valorarse si se ha obtenido un beneficio claro de dicha comisión.
- Según la información que obra en el expediente y que ha sido aportada por Alai, constan en el expediente los ingresos obtenidos en el mes de julio de 2015, no disponiéndose de los ingresos correspondientes al mes de diciembre de 2015.

En atención a todo lo anterior, atendiendo al principio de proporcionalidad que debe presidir la actividad sancionadora de la Administración y a los criterios de graduación establecidos en el artículo 131.3 de la LRJPAC y en el artículo 80.1 de la LGTel de 2014, a la vista de la actividad infractora y teniendo en cuenta los ingresos recibidos por la actividad y los criterios de graduación de la sanción anteriormente señalados, se considera que procede imponer la sanción propuesta por el órgano instructor de **cincuenta mil (50.000) euros**.

Cabe a este respecto hacer constar que si bien el órgano instructor, en su propuesta de resolución, aludía a la posible concurrencia de la agravante por grave repercusión, lo cierto es que el importe de la multa propuesta no se veía efectivamente agravado o incrementado por dicha circunstancia. Siendo ello así, y no apreciándose la agravante referida según lo señalado en el anterior apartado 5.1, se considera procedente y ajustada a Derecho la imposición de la referida multa de 50.000 euros.

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

## RESUELVE

**PRIMERO.-** Declarar responsable directa a la entidad ALAI OPERADOR DE TELECOMUNICACIONES, S.L. de la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 77.19 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, por el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso del número corto 11862, concretamente, por haber utilizado la numeración para un fin distinto de aquel para el que se encuentra atribuido y asignado.



**SEGUNDO.-** Imponer a ALAI OPERADOR DE TELECOMUNICACIONES, S.L. una sanción por importe de **50.000 euros (cincuenta mil euros)**.

Comuníquese esta resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de esta Comisión y notifíquese al interesado haciendo saber que contra la misma cabe interponer recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses a contar a partir del día siguiente al de su notificación.