

NOTA DE PRENSA

La CNMC propone introducir cambios en los números 902 para proteger a los usuarios

- Limitar el precio máximo de las llamadas a los 902 y fijar unos precios máximos son algunas de las medidas que plantea la CNMC
- En paralelo, la Comisión ha iniciado varios expedientes sancionadores contra 5 empresas por retribuir presuntamente a las empresas que utilizan los 902.

Madrid, 31 de octubre de 2017.- La CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) ha analizado en su informe ([IFP/DTSA/422/15](#)) los problemas que presenta la numeración 902. Estos números son los que emplean habitualmente algunas compañías para ofrecer sus **servicios de atención al cliente**.

En su informe, la CNMC propone al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital una serie de modificaciones para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y mejorar la protección de los usuarios. De esta forma, la CNMC considera que se debería establecer un precio máximo para las llamadas a los números 902, limitar las tarifas minoristas y modificar la regulación para controlar que, a través de los 902, no se cobren tarifas superiores que las fijadas por la normativa.

Los números 902 técnicamente se conocen como “números de tarifas especiales sin retribución para el llamado”. Esto significa que la empresa a la que el usuario llama para recibir una información no recibe dinero por esa llamada. El usuario paga el coste íntegro de la llamada a su compañía telefónica.

Con frecuencia, las empresas contratan los 902 y de esta manera tienen centralizados sus servicios bajo el paraguas de un mismo número. La actual regulación nacional no establece que los servicios de atención al cliente se tengan que ofrecer a través de una numeración concreta. Por ello, algunas empresas recurren a los 902.

En cuanto al precio de estas llamadas, en general resulta elevado, ya que no está incluido en las tarifas planas que son mayoritarias en los contratos de telefonía de los usuarios y eso permite que el operador fije el precio que considere oportuno.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

El texto íntegro del informe se publica en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Por ejemplo, si se llama desde un fijo, el coste suele ser similar al de una llamada interprovincial, mientras que si se hace desde un móvil, el coste se dispara.

Normativa de protección a los usuarios de 902

La CNMC se ha manifestado varias veces sobre los 902 con el fin de proteger a los usuarios de estas líneas de tarificación especial. Así en 2015, instó a equiparar las llamadas del mismo ámbito geográfico e incluirlas en las tarifas planas, tanto en los teléfonos fijos como en los móviles ([IPN/DTSA/007/15](#)).

Por otra parte, recientemente, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) dictó una [sentencia \(marzo de 2017\)](#) que declaraba ilegales los números de teléfono con tarifas especiales que algunas compañías utilizan para su servicio post-venta. Además estableció que el coste de una llamada a una línea telefónica de atención al cliente no podrá exceder del coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.

Además, la [Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#) (aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2007) también establece claramente “*que el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas*”.

En paralelo, la CNMC ha iniciado varios expedientes sancionadores contra cinco empresas (Digital Virgo España, S.A., Colt Technology Services S.A.U., Eagertech 21, S.L.U., Masvoz Telecomunicaciones Interactivas, S.L. y Telecoming, S.A.) que presuntamente ofertaban a algunas empresas contratar sus números 902 con ellas y les ofrecían como retribución parte del cobro de la llamada facturada a los clientes. Ello supondría una infracción grave de la Ley General de Telecomunicaciones por 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.

La incoación de estos cinco procedimientos no prejuzga el resultado final de la investigación. A partir del acuerdo de incoación, se inicia un periodo máximo de 12 meses para la instrucción de los expedientes y su resolución por la CNMC.

[SNC/DTSA/139/17](#) [SNC/DTSA/140/17](#) [SNC/DTSA/141/17](#) [SNC/DTSA/142/17](#)

[SNC/DTSA/143/17](#)

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

El texto íntegro del informe se publica en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.