

NOTA DE PRENSA

La CNMC sanciona a cinco operadores por el uso indebido de los números 902

- Los operadores sancionados promovían un beneficio económico a las empresas que contrataban estas líneas.
- El 902 es un “número inteligente” en el que el consumidor paga la totalidad de la llamada
- La regulación no permite que las empresas reciban parte del importe de la llamada que paga el consumidor

Madrid, 30 de junio de 2020.- La CNMC ha sancionado a cinco operadores por ofrecer a las empresas la contratación de líneas **902** a cambio de un beneficio económico. En concreto se ha sancionado a Vodafone España, Orange Espagne, BT España (en la actualidad “Evolutio Cloud Enabler”), Xtra Telecom y Alai Operador de Telecomunicaciones. **La normativa prohíbe expresamente la retribución a las compañías que contratan este “número inteligente” en el que el consumidor paga la totalidad de la llamada.**

Los hechos ocurrieron entre diciembre de 2016 y mayo de 2019 (dependiendo del operador). Suponen una infracción grave de la Ley General de Telecomunicaciones, puesto que implica el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos incluidos en los planes de numeración.

Todos los operadores sancionados han cesado en la práctica de la infracción desde hace más un año. Las sanciones se reparten así:

- Vodafone España, S.A.U.: 37.000 euros
- Orange Espagne, S.A.: 39.000 euros (ya abonados)
- Xtra Telecom, S.A. Unipersonal: 5.400 euros (ya abonados)
- BT España, Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones (en la actualidad “Evolutio Cloud Enabler, S.A.): 72.000 euros (ya abonados)
- Alai Operador de Telecomunicaciones, S.L.: 13.800 euros (ya abonados)

Todas las empresas, excepto Vodafone, han reconocido la responsabilidad y han abonado ya la sanción.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. El texto íntegro de la resolución 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.

Protección a los usuarios

Las empresas contratan las líneas 902 para centralizar los servicios que ofrecen a sus clientes bajo el paraguas de un mismo número. Se trata de un “número inteligente” que permite a las empresas conocer desde qué lugar geográfico se hace la llamada o a qué hora y esta información les permite mejorar sus servicios de atención al cliente.

Sin embargo, el precio de estas llamadas resulta más elevado para los consumidores que las llamadas a números geográficos. Se trata de un número que no está incluido en las tarifas planas que son mayoritarias en la contratación de servicios de telefonía y esto permite al operador fijar el precio que considera oportuno. Por ejemplo, si se llama desde un fijo, el precio suele ser similar al de una llamada interprovincial, mientras que si se hace desde un móvil, el precio suele ser aún más elevado.

La normativa no prevé qué servicios se deben prestar a través de esta numeración. En todo caso, sí que **prohíbe expresamente la retribución al abonado (o empresa) que contrata la numeración 902**. Esto significa que la compañía a la que el usuario llama para recibir una información no puede recibir dinero o servicios por la llamada. Es decir, el usuario tiene que pagar el coste íntegro de la llamada a su compañía telefónica.

Por este motivo, las asociaciones de consumidores llevan años librando una batalla contra el uso del 902 en los servicios de atención al cliente. Consideran que deben ser gratuitos para los ciudadanos y reclaman un cambio en la regulación.

La CNMC también se ha manifestado varias veces sobre los 902 con el fin de proteger a los usuarios de estas líneas de tarificación especial ([IFP/DTSA/422/15](#) e [IPN/DTSA/007/15](#)). Además, este tema se trató ampliamente en el podcast de la CNMC: [902: ¡Mucho cuidado al marcar!](#)

[SNC/DTSA/052/19](#)

[SNC/DTSA/054/19](#)

[SNC/DTSA/055/19](#)

[SNC/DTSA/056/19](#)

[SNC/DTSA/057/19](#)

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. El texto íntegro de la resolución 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.