

La CNMC sanciona a Telefónica y a Opera por el uso indebido de números 902

- Ambos operadores retribuyeron económicamente a algunos de sus abonados por el tráfico generado hacia numeración 902, cuando la normativa prohíbe esta práctica.

Madrid, 16 de diciembre de 2021.- La CNMC ha multado con 225.000 euros a Telefónica de España, S.A.U., y a Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L., por ofrecer a las empresas la contratación de líneas **902** a cambio de un beneficio económico. **La normativa prohíbe expresamente la retribución a las compañías por las llamadas a este “número inteligente” en el que el consumidor paga la totalidad de la llamada.**

Los hechos ocurrieron entre julio de 2017 y mayo de 2019 (en el caso de Telefónica) y entre enero de 2017 y enero de 2021 (en el caso de Opera). 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.

Las multas se reparten así:

- Telefónica de España, S.A.U.: 160.000 euros
- Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L.: 65.000 euros

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 las llamadas a un número 902 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 y cuyos precios de las llamadas

no están regulados, y esto permite al operador fijar el precio que considera oportuno, distinguiéndose éste según si la llamada se realiza desde un teléfono fijo o móvil -desde el que suele ser más elevado su precio-.

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, por las llamadas dirigidas a estos números**. Esto significa que la compañía a la que el usuario llama para recibir una información no puede recibir dinero por la llamada. Es decir, el usuario llamado tiene que pagar el coste íntegro de la llamada a su compañía telefónica.

[SNC/DTSA/078/20](#)

[SNC/DTSA/079/20](#)