

La CNMC sanciona a Dialoga por el uso indebido de números 902

- El operador retribuyó económicamente a uno de sus abonados por el tráfico generado hacia numeración 902, cuando la normativa lo prohíbe expresamente.
- Las empresas contratan las líneas 902 para centralizar los servicios que ofrecen a sus clientes bajo el paraguas de un mismo número en todo el territorio en el que prestan servicios.

Madrid, 1 de junio de 2023.- La CNMC ha multado con 55.000 euros a Dialoga Servicios Interactivos, S.A. por ofrecer a una empresa cliente 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 de red inteligente”, en las que el consumidor paga la totalidad de la llamada. ([SNC/DTSA/091/22](#))

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 en todo el territorio en el que prestan servicios. Se trata de un “número de red inteligente” que además 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. Las llamadas a estos números no están incluidas en las tarifas planas y sus precios no están regulados, y esto permite al operador fijar el precio que considera oportuno. Además, el precio puede ser diferente si la llamada se realiza desde un teléfono fijo o móvil.

La normativa no prevé qué servicios se deben prestar a través de esta numeración, pero recoge expresamente **la prohibición de que se retribuya al abonado** (persona física 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 una remuneración por la llamada. Es decir, el usuario tiene que pagar el coste íntegro de la llamada a su compañía telefónica.

Los hechos sancionados ocurrieron entre enero de 2021 y febrero de 2022 y suponen una infracción grave de la Ley General de Telecomunicaciones. Esta resolución se ha aprobado con el voto particular de un miembro del Consejo de la CNMC.

Contenido relacionado:

- [SNC/DTSA/091/22](#)
- [Podcast CNMC. 902: ¡Mucho cuidado al marcar!](#)
- (nota de prensa) [La CNMC sanciona a Telefónica y a Opera por el uso indebido de números 902](#)
- (nota de prensa) [La CNMC sanciona a cinco operadores por el uso indebido de los números 902](#)