



IGNACIO REDONDO ANDREU, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

### **CERTIFICA:**

Que en la Sesión número 33/09 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 8 de octubre de 2009, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO:**

Por el que se aprueba la:

**Resolución por la que se pone fin al período de información previa iniciado como consecuencia de la denuncia presentada por el Instituto Nacional de Consumo por el presunto uso inadecuado de cierta numeración 905 (DT 2009/785).**

## **I. ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO.-** Con fecha 11 de mayo de 2009 tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante Comisión), escrito del Instituto Nacional de Consumo (en adelante INC) denunciando un uso inadecuado de la numeración 905. Este prefijo telefónico se encuentra atribuido actualmente a la prestación de servicios de tarificación adicional<sup>1</sup>. El INC describe en su escrito que a los usuarios de redes móviles les llegan mensajes cortos de texto SMS invitándoles a realizar llamadas a determinados números 905. La realización de estas llamadas telefónicas termina en una locución donde se anuncia a los llamantes que, para completar el servicio, adicionalmente deberán enviar un mensaje de texto a un determinado número SMS de tarificación adicional. El INC considera que éste es un uso incorrecto de la numeración 905 y, en consecuencia, insta a esta Comisión a velar por el adecuado uso de dicha numeración.

**SEGUNDO.-** Mediante escritos fechados el día 4 de junio de 2009, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 69.2 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC), se comunicó a los interesados, France Telecom España, S.A. (Orange) e Incotel Ingeniería y Consultoría, S.L. (IIC), que había quedado iniciado un período de información previa con el fin de conocer con mayor detalle las circunstancias concretas de la reclamación presentada y,

---

<sup>1</sup> Resolución de 4 de diciembre de 2008 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la información por la que se atribuye el código telefónico 905 a la prestación de servicios de tarificación adicional.



consecuentemente, valorar en su caso la conveniencia de iniciar el correspondiente procedimiento.

Asimismo en dicho escrito se requirió a los operadores una serie de documentación para verificar los hechos denunciados:

- Prestadores de Servicio que han ostentado la titularidad de los anteriores números, previo contrato con el operador asignatario.
- Registros de llamadas entrantes y salientes a dichos números. En todo caso se debería aportar un historial de llamadas a la numeración indicada.
- Historial de minutos cursados con origen/destino los números listados.
- Aquella otra documentación que el operador considerase apropiada para el estudio de la denuncia planteada por el INC.

**TERCERO.-** Con fechas 30 de junio de 2009 y 10 de julio de 2009 tuvieron entrada sendos escritos de los operadores interesados por el que proceden a contestar al requerimiento inicial realizado, y presentar cuanta información consideraron pertinente.

A continuación se resume la documentación aportada por los operadores:

Titularidad de los números. Orange e IIC aportan los prestadores de servicio que actualmente emplean la numeración que ha sido denunciada en el escrito del INC.

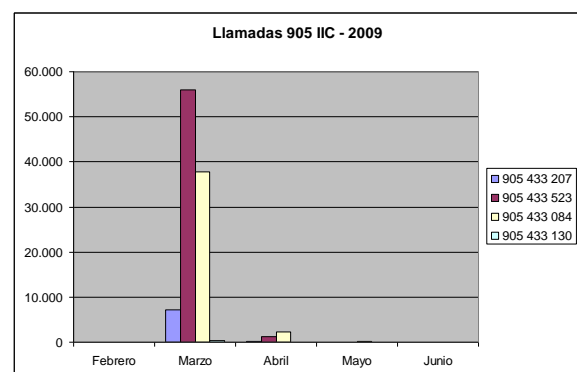
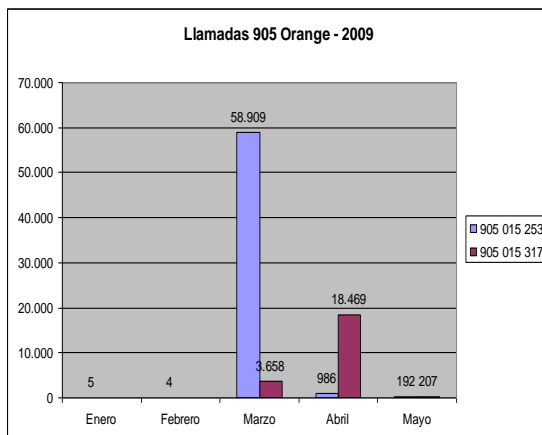
905 015 253: Aplicaciones de Red Inteligente, S.L.U.

905 015 317: Atlas Interactive Premium. L.T. y Atlas Interactive Deutschland GMBH.

905 433 207, 905 433 523 y 905 433 084: MD Telepromociones, S.L.

905 433 130: Contacta Servicios Avanzados, S.L.

Historial de llamadas. Los operadores requeridos han presentado los datos de las llamadas que se han recibido en los números 905 que tienen asignados. Se presenta un resumen agrupado de las llamadas aportadas.





A los anteriores Antecedentes de Hecho le son de aplicación los siguientes,

## II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

### II.1. Competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

Para poder determinar la habilitación competencial de esta Comisión en el marco del presente expediente, ha de analizarse si la conducta descrita en el escrito de denuncia presentado por INC puede considerarse conducta sancionable por esta Comisión.

Según pone de manifiesto el denunciante, ciertos operadores podrían haber incurrido en el incumplimiento de las condiciones de asignación de numeración impuestas al rango identificado por el 905. En el PNT se establece que a través de dicho rango de numeración se pueden ofrecer servicios de llamadas masivas. La Resolución de 4 de diciembre de 2008, de la SETSI, atribuyó el código telefónico 905 para prestación de servicios de tarificación adicional basados en la recepción de llamadas masivas.

El artículo 16.4 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), atribuye a esta Comisión la competencia para llevar a cabo la **gestión** y el **control** de los planes nacionales de numeración. Así, dicho artículo establece que *“corresponde a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones la gestión y control de los planes nacionales de numeración y de códigos de puntos de señalización. Mediante Real Decreto se determinarán las entidades encargadas de la gestión y control de otros planes nacionales de direccionamiento y, en su caso, de nombres”*.

Por lo tanto, de acuerdo con todo lo anterior, puede concluirse que esta Comisión tiene competencia para conocer sobre la denuncia presentada por el INC en relación con el presunto incumplimiento, por parte de una serie de operadores de las condiciones impuestas a la numeración asignada del rango 905.

Por otra parte, esta Comisión adecuará sus actuaciones a lo previsto en la LRJPAC, texto legal al que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 2 del Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, se sujeta el ejercicio de las funciones públicas que esta Comisión tiene encomendadas. En concreto los artículos 68 y 69.1 de la LRJPAC habilitan a esta Comisión a iniciar procedimientos de oficio, y el artículo 69.2 establece que el órgano competente podrá abrir de oficio un periodo de información previa, con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia de iniciar o no un procedimiento administrativo al respecto.

### II.2. Consideraciones generales sobre el período de información previa

El artículo 69.2 de la LRJPAC dispone que el órgano competente podrá abrir un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y determinar la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.



La razón de ser del trámite de información previa no es otra que evitar los inconvenientes que la simple apertura de un procedimiento puede causar a los afectados. El trámite de diligencias previas responde a razones elementales de prudencia, tratando de evitar la precipitación a la hora de acordar la apertura de un procedimiento que nunca debió iniciarse por carecer de base suficiente.

Sin perjuicio de lo manifestado en los párrafos precedentes, ha de tenerse en cuenta que las diligencias previas a la eventual apertura de un procedimiento son de carácter facultativo y ni constituyen ni forman parte del procedimiento propiamente dicho, sino que aparecen como un antecedente del mismo cuya omisión no constituye vicio de procedimiento alguno.

### **II.3. Características de la numeración de tarifas especiales**

El artículo 16.1 de la LGTel indica que se proporcionarán los números que se necesiten para permitir la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público. El Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, establece en el artículo 48 que tendrán derecho a obtener recursos públicos de numeración del plan nacional de numeración telefónica los operadores de redes telefónicas públicas y del servicio telefónico disponible al público, en la medida que lo necesiten para permitir su efectiva prestación.

El PNT, aprobado igualmente por el Real Decreto 2296/2004, dedica su apartado 9 a los servicios de tarifas especiales, en los que el usuario afronta unas cargas mayores o menores que el coste real de los medios de telecomunicaciones empleados por los operadores (tales como los servicios de cobro revertido automático, de coste compartido y de tarificación adicional). Los bloques asignados a los operadores tendrán, con carácter general, una capacidad de 1.000 números.

La numeración perteneciente al rango definido por el código telefónico 905 debe considerarse atribuida a servicios de tarificación adicional a partir de la Resolución de 4 de diciembre de 2008, publicada en el BOE del 12 de diciembre de 2008. La mencionada resolución, además de atribuir el código 905, establecía la obligatoriedad del cumplimiento de la regulación vigente para los servicios de tarificación adicional y protección del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas, y en particular del Código de conducta<sup>2</sup> para la prestación de servicios de tarificación adicional.

Con fecha 27 de julio de 2009 se publicó en el BOE la Resolución de 8 de julio de la SETSI por la que se modifica el Código de Conducta de 23 de julio de 2004 para la prestación de servicios de tarificación adicional. Con dicha modificación se introducen las obligaciones que deberán cumplir los prestadores de servicios de tarificación adicional con el código 905. No obstante, la aplicación de dicho código de conducta fue postergada hasta transcurridos tres meses desde la primera asignación por esta Comisión, la cual fue realizada el 16 de julio de 2009<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Resolución de 8 de julio de 2009 de la SETSI, por la que se aprueba la modificación del código de conducta para la prestación de servicios de tarificación adicional de 23 de julio de 2004.

<sup>3</sup> Resolución para la asignación inicial de recursos públicos de numeración con código 905 para la prestación de servicios de tarificación adicional (DT 2008/2098).

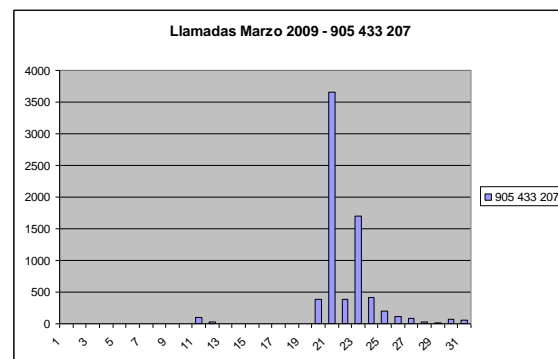
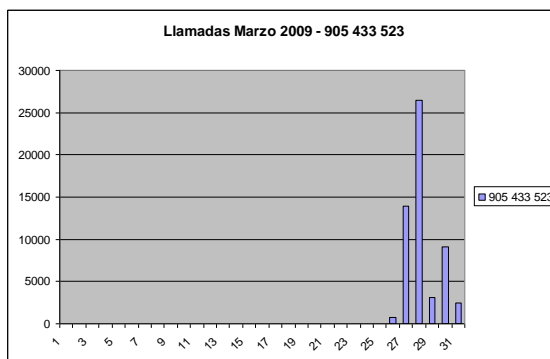
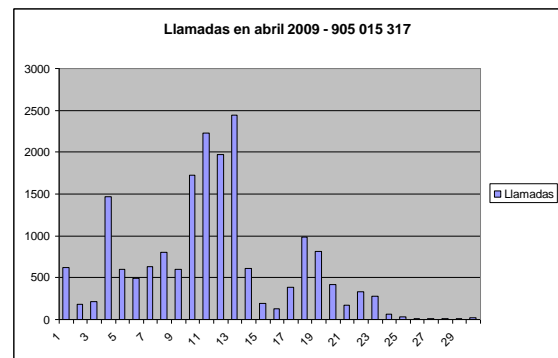
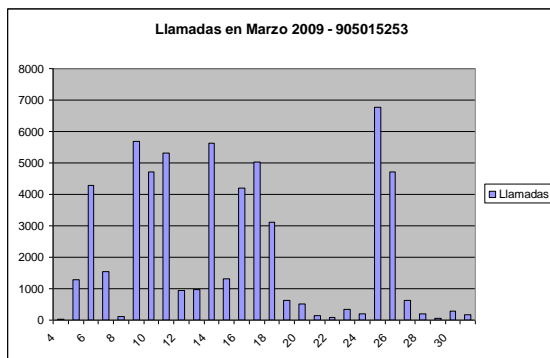


## II.4. Análisis de la denuncia

El INC denuncia que a través de un conjunto de números perteneciente al rango 905 (ver antecedentes de hecho) ciertas entidades no estarían prestando servicios de llamadas masivas, sino realizando un uso inadecuado de dicha numeración. En consecuencia, es pertinente proceder a efectuar un análisis para determinar si es necesaria la intervención de esta Comisión.

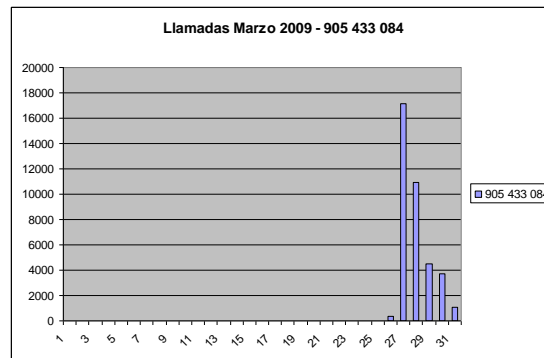
Según el concepto de servicios de llamadas masivas incluido en la Resolución de 4 de diciembre de 2008 de la SETSI: “... se entenderá que el servicio de llamadas masivas proporciona los medios necesarios para que sus abonados puedan recibir un elevado número de llamadas, coincidentes total o parcialmente en el tiempo, con motivo de la difusión de algún evento en el que se invite a la audiencia a participar mediante la realización de llamadas telefónicas a atender en un determinado periodo de tiempo, habitualmente el de duración del evento.”

En consecuencia, se estudiará la distribución de las llamadas para observar si existe una relación temporal que pudiese clasificar el servicio prestado a través de los diferentes números como de llamadas masivas. Se ha escogido el mes en el que se ha producido un mayor volumen de llamadas. Y se buscarán parámetros que puedan relacionarse con programas o eventos que hubiesen podido generar el volumen de llamadas presentado.





## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES



Un evento, bien puntual o bien se celebre con cierta frecuencia, presentaría unas distribuciones de llamadas con un único máximo, o varios máximos repetidos cada cierto período de tiempo en función de la emisión de dicho evento. Las distribuciones de llamadas presentadas no presentan las características descritas para poder asociarlas a un evento, sin embargo, este simple hecho no resulta suficiente para concluir que se haya realizado un uso inadecuado de la numeración 905. Por tanto, se debe realizar un análisis en mayor profundidad, de tipo cualitativo antes que cuantitativo, de los servicios prestados a través de los números.

Como parte del mencionado análisis, se procedió a efectuar una serie de llamadas a los números denunciados para poder comprobar el servicio que los prestadores ofrecían a los abonados llamantes. El resultado de las llamadas se resume en la siguiente tabla:

Teléfono	Contenido de la locución
905 015 253	Existe una locución que obliga a enviar un SMS a un código corto
905 433 084	Premium para poder acceder a determinadas promociones.
905 015 317	Locución informativa: "El cliente no está disponible".
905 433 207	Existe una locución que fomenta la realización de apuestas.
905 433 523	Locución de Telefónica indicando que no está en funcionamiento
905 433 130	Locución que indica que el voto ha sido registrado.

Tabla 1. Resultado de las llamadas a los números denunciados.

Una vez expuesto el resultado de cada llamada, se realizará un estudio de cada uno de ellos, y si el servicio prestado se adecua a la numeración 905.

- 905 015 253 y 905 433 084. En este caso la locución que se presenta al abonado llamante al 905 invita al envío de un SMS Premium como parte de una promoción realizada. Por consiguiente, según la locución no se registra ningún voto ni por el contenido de la misma puede ser asociable a algún evento; incluso se exige al abonado llamante el envío de un SMS para completar el servicio. Por tanto, no se puede considerar ni como televoto, ni como de llamadas masivas el servicio prestado con estos números. En consecuencia se estaría realizando un uso inadecuado de estos dos números por parte del prestador.
- 905 433 207. La locución disponible para el usuario llamante fomenta la realización de apuestas. Este servicio concreto no se contempla dentro de los



usos de la numeración de llamadas masivas. Por tanto, con este número también se estaría realizando un uso inadecuado por parte del prestador.

- c) 905 015 317 y 905 433 523. Las locuciones que se presentan nada esclarecen sobre el servicio que se prestaba, pues ambas indican que los números han dejado de funcionar. En este caso no se puede ir más allá en el análisis de estos números.
- d) 905 433 130. La locución que se presenta al abonado llamante indica que se ha registrado el voto. No obstante, la locución no informa sobre el tema de la votación. En este caso, pese a no informar sobre el contenido de la votación, el servicio prestado podría estimarse como de Televoto. En este caso se estaría realizando un uso adecuado de la numeración.

Una vez comprobado el uso inadecuado de varios de los números denunciados se deben proponer las acciones a tomar. A la hora de valorar medidas para evitar los hechos denunciados, debe tenerse en cuenta que existen dos figuras involucradas, por un lado el operador asignatario de la numeración 905 y por otro el prestador del servicio (abonado llamado del 905).

### **Operador**

El artículo 59 del Real Decreto 2296/2004 de 10 de diciembre establece:

*“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 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, podrá efectuar subasignaciones siempre que el uso que se vaya a hacer de los recursos haya sido especificado en la solicitud.[...]*”

La denuncia interpuesta por un uso inadecuado de la numeración por parte del INC faculta a esta Comisión para su intervención como ya se ha expuesto. Ahora bien, de acuerdo a las competencias establecidas en el anterior artículo, esta Comisión sólo podrá imponer medidas a los operadores asignatarios de la numeración. Además debe tenerse en cuenta que ellos son los responsables de velar porque se realice un buen uso de la numeración. En este caso particular, la medida más efectiva consistiría en la apertura de un procedimiento para el control de la numeración 905 a estos dos



operadores, y poder tomar en caso de ser necesario las medidas que impidan el uso incorrecto de la numeración 905.

### **Prestadores de Servicio**

En primer lugar se debe definir que entidad será considerada como Prestador de servicio. De acuerdo con el Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional<sup>4</sup> se entiende por *abonado llamado o prestador de servicios de tarificación adicional* la persona física o jurídica, pública o privada beneficiaria de la numeración que suministre servicios de información, comunicación u otros por medio de códigos de acceso telefónico de tarificación adicional, y que haya celebrado el contrato-tipo para la prestación de los servicios de tarificación adicional, aprobado por el Órgano Administrativo competente, con un operador del servicio de red de tarificación adicional.

Los prestadores de servicios de tarificación adicional se encuentran obligados a cumplir el código de conducta para prestar dicho tipo de servicios. En este caso, el código de conducta para prestar servicios de tarificación adicional a través del código 905 no está aún vigente, pues sólo será exigible a los prestadores de servicio a partir del 16 de octubre de 2009, es decir, transcurridos tres meses tras la primera asignación realizada por esta Comisión.

En este caso, esta Comisión no es competente para tomar medidas contra dicho tipo de entidades, pues no deben notificar actividad alguna. Sin embargo, la necesaria protección del usuario de la numeración 905 requiere la toma de medidas urgentes destinadas a tal fin, por tanto, se debe dar traslado de la información recabada a la Comisión de supervisión de los servicios de tarificación adicional (CSSTA) para que tome las acciones que estime pertinentes en el caso de los prestadores involucrados, pues es dicho organismo el encargado de vigilar el cumplimiento del código de conducta por parte de los prestadores.

---

<sup>4</sup> Resolución de 15 de septiembre de 2004, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional.





Vistos los citados Antecedentes de Hecho y Fundamentos de Derecho, esta Comisión,

### RESUELVE

**Único.** Apertura de procedimientos de control de la numeración 905 a los operadores Orange e IIC.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y en el artículo 23.2 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior aprobado por Resolución del Consejo de la Comisión de fecha 20 de diciembre de 2007 (B.O.E. de 31 de enero de 2008), con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.17 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

***El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Ignacio Redondo Andreu, con el Visto Bueno del Vicepresidente, Marcel Coderch Collell (P.S. art. 39 R.D. 1994/1996 de 6 septiembre, B.O.E. de 25 de septiembre de 1996).***