



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

**D. ALFONSO RAMOS DE MOLINS SAINZ DE BARANDA**, 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 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 3 de febrero de 2005, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el cual, en relación con el expediente **RO 2004/1857**, se aprueba la siguiente

**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE DECLARA CONCLUSO EL PERIODO DE INFORMACIÓN PREVIA EN RELACIÓN CON PRESUNTAS RESTRICCIONES A LA INTERCONEXIÓN DE LLAMADAS A DETERMINADOS NÚMEROS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL POR PARTE DE TELEFÓNICA MÓVILES, S.A.U. Y SE RESUELVE NO INICIAR UN PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.**

### **ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero.- Denuncia que dio lugar al inicio del período de información previa**

Con fecha de 26 de noviembre de 2004 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de PERSONAL LOGISTIC, S.L. (en adelante, PERSONAL LOGISTIC) por el que se interpone denuncia contra TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TME) por impedir el encaminamiento de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

llamadas desde terminales prepago Movistar Activa a servicios de tarificación adicional de acceso libre (códigos 803, 806 y 807, seguidos de las cifras 1, 2, 3, 4 y 5).

En su escrito, PERSONAL LOGISTIC manifiesta que *“la desconexión de los rangos de numeración detallados se produce desde tarjetas prepago provenientes de Packs Movistar Activa”*. Asimismo, PERSONAL LOGISTIC adjunta a su escrito fotocopia compulsada de un Acta de Presencia Notarial de fecha 15 de noviembre de 2004 en el que, según PERSONAL LOGISTIC, *“se demuestra que Movistar no tiene abierto y disponible al público los rangos de numeración correspondientes a los números de tarificación adicional, y eso por expresa orden de la dirección de la empresa denunciada”*.

PERSONAL LOGISTIC manifiesta que *“resulta curioso comprobar que la argumentación en la que Movistar se apoya para desconectar estos rangos de numeración es la ORDEN PRE 2410/2004, CUANDO ESTA NORMATIVA DICE EXPRESAMENTE LO CONTRARIO. Es decir, en su Disposición Adicional Única, en relación con el apartado tercero de la Orden PRE 361/2002 (modificada por la presente 2410/2004) se determina que los códigos no accesibles al público en dichos rangos son los números 803, 806 y 807 seguidos de las cifras 6, 7, 8 y 9, esto es, de niveles superiores al 3, pero no el 3 o inferiores”*.

Por todo lo anterior, insta a esta Comisión a dictar Resolución por la se imponga a TME la preceptiva sanción.

### **Segundo.- Apertura del período de información previa**

A la vista de este escrito y en virtud de lo dispuesto en el artículo 69.2 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC) y en el artículo 12 del Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto (en adelante, Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora), con fecha 3 de diciembre de 2004 esta Comisión envió a las sociedades PERSONAL LOGISTIC y TME un escrito mediante el cual se comunicaba la apertura de un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso, y la conveniencia o no de iniciar un procedimiento sancionador, otorgando a TME un plazo de 10 días para formular alegaciones.

Con fecha 14 de diciembre de 2004 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de TME por el que solicita, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LRJPAC, ampliación del plazo inicialmente concedido. Mediante escrito del Secretario de esta Comisión de 17 de diciembre de 2004



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

se comunicó el acuerdo de ampliación del plazo de 10 días inicialmente concedido para evacuar el trámite, por un período máximo de otros 5 días más.

### Tercero.- Inspección

En virtud de la competencia atribuida a esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de conformidad con lo previsto en el artículo 48.3 i) y 50.3 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) en materia de inspección sobre las actividades de los operadores de telecomunicaciones, con fecha 1 de diciembre de 2004 se dicta Orden de Inspección a TME con objeto de verificar si existe infracción de las Resoluciones de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en materia de interconexión e interoperabilidad de los servicios, constituyendo una actividad incluida dentro de las competencias sancionadoras de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (artículo 53 letra r) de la LGTel).

La citada inspección tenía como objetivo comprobar si, como se ha denunciado ante esta Comisión, TME incumple con su obligación de encaminar las llamadas desde sus teléfonos móviles a la numeración de servicios de tarificación adicional de acceso libre (códigos 803, 806 y 807, seguidos por las cifras 1, 2, 3, 4 y 5).

Para ello, se especifica que *“la inspección consistirá en la compra en un distribuidor oficial de TME de un terminal prepago con saldo promocional y la realización en las dependencias de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de una llamada al número geográfico 913724100 y a una serie de números de tarificación adicional de acceso libre elegidos al azar por el inspector en el momento de realizar la inspección, con el objeto de verificar si TME efectúa correctamente su encaminamiento y si inserta alguna locución informativa, en su caso. En caso de que no se produzca correctamente el encaminamiento, y debiendo subsistir todo o parte del saldo promocional se procederá a recargar saldo y a realizar llamadas a los mismos números de tarificación adicional y a comprobar si se produce su encaminamiento y/o si se exige alguna condición adicional como pudiera ser una recarga mínima para efectuar la llamada. A continuación se realizarán llamadas a los mismos números desde un terminal post-pago”*.

Con fechas 2 y 3 de diciembre de 2004 se realizó la correspondiente inspección en cumplimiento de la mencionada Orden. Con fecha 2 de diciembre de 2004 se procedió a la compra de un terminal prepago Movistar Activa, ni el comercial de la tienda donde fue adquirido el Pack ni la documentación y folletos de información incluidos en el Pack ofrecían información alguna sobre posibles restricciones de llamadas a números de tarificación adicional.

El resultado de la inspección fue el siguiente:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- TME no realizó el encaminamiento de ninguna de las llamadas realizadas a números de tarificación adicional de acceso libre elegidos al azar desde un terminal prepago sólo con saldo promocional, si bien una locución informaba que dicha opción no era posible y se remitía al Centro de Relación con los Clientes.
- Una vez recargado el saldo del terminal prepago, se comprueba que TME realiza correctamente el encaminamiento de todas las llamadas a todos los números de tarificación adicional de acceso libre elegidos al azar.
- TME realizó correctamente el encaminamiento de todas las llamadas realizadas a números de tarificación adicional de acceso libre elegidos al azar desde un terminal post-pago.

Por último, se realizaron varias llamadas al Centro de Relación con el Cliente de TME. En dos de ellas se informaba que de conformidad con la nueva normativa, sólo se puede acceder a estos números si el abonado o titular de la tarjeta lo ha solicitado expresamente por escrito vía tele-fax a un determinado número, acompañando dicha solicitud con determinada información y documentación. En una tercera llamada al Centro de Relación con el Cliente, se informaba que no hay ningún tipo de restricciones para la realización de llamadas a números de tarificación adicional, si bien, el titular del número o de la tarjeta podía solicitar la restricción de este tipo de llamadas.

### Tercero.- Alegaciones de TME

Con fecha 30 de diciembre de 2004 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones de TME en el que manifiesta, en relación con la supuesta restricción al acceso a los servicios de tarificación adicional cuyos códigos comiencen por 803, 806 y 807 seguidos por las cifras 1, 2, 3, 4 y 5, que *“queda constatado que la restricción del acceso a los servicios de tarificación adicional se circunscribe en exclusiva al saldo promocional de los packs Activa, por las razones de seguridad comercial esgrimidas por esta Compañía en alegaciones anteriores como consecuencia de otras denuncias presentadas previamente [...] de tal forma que desde el primer momento que el cliente realice una recarga, con independencia de que el saldo promocional se haya agotado, el usuario tiene libre acceso a cualquiera de los servicios de tarificación adicional, con los prefijos 803, 806 y 807, sin necesidad de ningún requisito previo, simplemente, en caso de que éste lo desee deberá comunicar expresamente la desconexión de estos servicios al CRC [Centro de Relación con el Cliente], conforme con la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, sobre derecho de los usuarios, modificada posteriormente por la Orden 2410/2004, de 20 de julio”,* siendo la única restricción efectuada por TME *“la relativa al saldo promocional que se contiene en la tarjeta prepago”*.

Por otra parte, en relación con la información facilitada a los usuarios sobre restricciones a llamadas de tarificación adicional, TME manifiesta que ha



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

adoptado las medidas necesarias para mejorar la información que se facilita a los usuarios.

TME señala en su escrito que, una vez adoptada la decisión de imponer este tipo de restricciones, realizó una labor de información a los distribuidores mayoristas. Asimismo, con fechas 16 y 28 de junio de 2004 y 12 de julio de 2004, se procedió a enviar a los distribuidores un fax con las condiciones de la promoción “captación verano 2004” en el que se informaba que a partir del 18 de junio de 2004 con el saldo inicial promocional de los Packs Movistar Activa no se podría realizar llamadas a números de tarificación adicional, y que dicha información estaba incluida en las condiciones generales del servicio.

En cuanto a los Packs Movistar Activa existentes en stock, TME señala en su escrito que se procedió al envío a los mayoristas más representativos de pegatinas informativas que debían ser adheridas en los Packs existentes. Según TME, *“en el caso del terminal adquirido por Inspector firmante del acta correspondiente, -por tratarse de un modelo de más de dos años de antigüedad (Maxon TSM5M) y encontrarse en la actualidad descatalogado-, no había sido adherida por el distribuidor en el pack y no estaba convenientemente actualizado”*. Asimismo, TME señala que se modificó el texto legal de la faja incluida en la caja de los Packs. Tanto la pegatina informativa como en el texto legal de la faja incluida en la caja de los Packs se especificaba que con el saldo promocional disponible tras la activación del Pack no se pueden realizar llamadas a números con prefijos 803, 806 y 807.

En relación con las nuevas actuaciones publicitarias, TME señala que con motivo de la campaña navideña 2004 se ha incluido una cláusula similar en las comunicaciones publicitarias.

Por último, TME señala que procedió a formar a su personal para que las consultas relativas a estas restricciones pudieran ser debidamente atendidas en su Centro de Relación con el Cliente, y que *“a la vista del resultado que obra en el Acta de Inspección esta Compañía ha procedido a reforzar la información que deben facilitar los teleoperadores para que puedan ser atendidas correctamente las consultas que sobre la restricción al acceso a servicios de tarificación adicional puedan plantear los usuarios de Movistar Activa. Por ello, se ha puesto en marcha un nuevo plan de actuación que mejore la calidad de la información que se debe proporcionar al usuario del servicio Movistar Activa”*.

A los anteriores hechos le son de aplicación los siguientes



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

#### **Primero.- Habilitación Competencial**

El artículo 48.2 de la LGTel dispone que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos. Para ello, ejercerá las funciones atribuidas en el punto tercero del mismo artículo, incluido el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos en la citada Ley.

Concretamente, el artículo 58 de la LGTel atribuye la competencia sancionadora a esta Comisión cuando se trate de infracciones muy graves tipificadas en los párrafos q) a x) del artículo 53, infracciones graves tipificadas en el párrafo p) y, en el ámbito material de su actuación, en el párrafo q) del artículo 54, e infracciones leves tipificadas en el párrafo d) del artículo 55, respecto de los requerimientos por ella formulados.

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 48 de la LGTel y 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.

#### **Segundo.- Valoración de las actuaciones realizadas**

Según consta en el Acta de la Inspección practicada los días 2 y 3 de diciembre de 2004, TME no realizó el encaminamiento de ninguna de las llamadas realizadas exclusivamente con el saldo promocional con destino a los números de tarificación adicional de acceso libre elegidos al azar desde un terminal prepago. En estos casos, una locución informaba que dicha opción no era posible y se remitía al Centro de Relación con los Clientes. Por el contrario, una





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

vez recargado el saldo del terminal prepago con una cantidad de 10 euros, se comprobó que TME realizó correctamente el encaminamiento de las llamadas a los mismos números de tarificación adicional.

Esta Comisión ya tuvo ocasión de pronunciarse en relación con la restricción de llamadas a servicios de tarificación adicional con saldo promocional desde terminales Movistar Activa, en su resolución de 18 de noviembre de 2004. Así en el fundamento de derecho segundo de dicha Resolución la CMT lo siguiente:

*“En lo que se refiere a la garantía de la interoperabilidad de los servicios, la solución descrita por TME, resultaría contraria al principio de interoperabilidad tal y como viene recogido en las Resoluciones de esta Comisión, puesto que según sus propias declaraciones, la restricción aún con carácter temporal y excepcional, impediría que el usuario pudiera realizar llamadas a determinados números telefónicas, en este caso de inteligencia de red, no siendo posible en todo momento realizar las llamadas a los números de tarificación adicional asumiendo el cliente el coste de la llamada. Para garantizar el principio de interoperabilidad, sería preciso que por TME quedará asegurado, ya fuera en caso de nuevo cliente o de cliente activo que se acogiera a la promoción, la posibilidad de simultanear el saldo promocional con el saldo propio del cliente de manera que el cliente pague la llamada al servicio de tarificación adicional con su propio saldo, sin que sea preciso agotar previamente el saldo promocional inicial.*

*Tal solución, de ser factible técnicamente, resultaría compatible con las Resoluciones de la Comisión en materia de interoperabilidad de los servicios. [...]*

*De ahí que deba concluirse que la promoción comercial analizada en el presente expediente, en los términos descritos por TME, no es compatible con anteriores pronunciamientos de la Comisión en materia de interoperabilidad de los servicios toda vez que la interoperabilidad de la llamada no está garantizada siempre que el cliente esté dispuesto a pagar por lo servicios que utilice, a menos que TME introduzca esta garantía en la promoción permitiendo técnicamente e informando debidamente al usuario de realizar llamadas a los números restringidos desde el primer momento aunque sea a cargo de un saldo no gratuito que el usuario deberá contratar”.*

En consecuencia, a juicio de esta Comisión, a menos que la restricción del acceso a los servicios de tarificación adicional se limite exclusivamente al saldo promocional de los Packs Movistar Activa y se habiliten procedimientos técnicos que permitan simultanear el uso de saldos gratuitos y otros prepagados para que cualesquiera llamadas puedan ser realizar por el usuario, TME no podrá realizar promociones comerciales semejantes.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el presente caso, según consta en el Acta de Inspección, una vez efectuada la recarga por un importe de 10 euros, cantidad que se estima razonable, TME realizó correctamente el encaminamiento de todas las llamadas realizadas a los mismos números de tarificación adicional elegidos al azar para las inspecciones anteriores.

Por todo ello, no parece que TME esté incumpliendo las Resoluciones de esta Comisión en materia de interoperabilidad de las llamadas a los servicios de red inteligente que sirvan de soporte a servicios de tarificación adicional.

Ahora bien, en el transcurso de la inspección se han detectado deficiencias en la información facilitada a los usuarios sobre posibles restricciones de llamadas a números de tarificación adicional. Esta carencia de información se ha evidenciado tanto en el momento de adquisición del pack del servicio como en la información facilitada desde el Centro de Relación con el Cliente de TME. Estas deficiencias pudieran contradecir la debida transparencia en las relaciones con el cliente a la que aludía la Resolución antes citada de 18 de noviembre de 2004.

Sin embargo, como quiera que la notificación de dicha Resolución se produjo en fecha 29 de noviembre de 2004 (la inspección se produjo días después, en fecha 2 y 3 de diciembre de 2004) y que TME manifiesta haber implementado las necesarias medidas de transparencia encaminadas a informar debidamente al usuario sobre las condiciones de utilización del servicio, tales como el uso de pegatinas informativas, modificación del texto de la faja incluida en la caja de los Packs, y puesta en marcha de un plan de mejora de la calidad de la información de su personal del Centro de Relación con el Cliente, no resulta justificada la incoación de un procedimiento sancionador a TME sobre la única base de una deficiencia detectada puntualmente en relación con la información facilitada al usuario.

Ahora bien, cabe advertir a TME que, en la medida en que los usuarios que pretendan acceder a los servicios de tarificación adicional no pueden hacerlo si carecen de la información adecuada, la persistencia y generalización de las deficiencias de información detectadas tendría un efecto equivalente a una desconexión indebida que vulneraría *de facto* el principio de interoperabilidad y justificaría la apertura del correspondiente procedimiento sancionador.

Por otra parte, en el transcurso de la Inspección se han detectado irregularidades en la prestación de los servicios de tarificación adicional, por lo que procede trasladar las actuaciones realizadas a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### Tercero.- Conclusiones

Teniendo en cuenta las consideraciones realizadas en el fundamento anterior esta Comisión no dispone de elementos de juicio suficientes para proceder al inicio de un procedimiento sancionador contra TME por incumplimiento de las Resoluciones de esta Comisión en materia de interoperabilidad de las llamadas a servicios de red inteligente que sirvan de soporte a servicios de tarificación adicional, dado que, según la Inspección realizada, TME únicamente está imponiendo restricciones a las llamadas a números de tarificación adicional realizadas desde Packs Movistar Activa con saldo promocional, y, una vez recargado el saldo, TME realiza correctamente el encaminamiento de las llamadas números de tarificación adicional.

Vistos los citados antecedentes de hecho y fundamentos de derecho, esta Comisión,

### RESUELVE

**Primero.-** Declarar concluso el Periodo de Información Previa de referencia, y resolver no iniciar un procedimiento sancionador al respecto, al no haber indicios de incumplimiento por parte de TELEFÓNICA MÓVILES, S.A.U. de sus obligaciones en materia de interconexión e interoperabilidad de los servicios para las llamadas a números de tarificación adicional.

**Segundo.-** Dar traslado de las actuaciones realizadas a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información a los efectos oportunos.

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 el Artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, 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 1.ocho de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

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 SECRETARIO

Vº Bº

Alfonso Ramos de Molins Sainz de Baranda

EL PRESIDENTE

Carlos Bustelo García del Real