

RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A LA ENTIDAD ADVANCED TELEPHONE SERVICES, S.A.U. POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DETERMINANTES DE LA ATRIBUCIÓN Y OTORGAMIENTO DEL NÚMERO 11830

EXPEDIENTE USO INDEBIDO 11830 ADVANCED TELEPHONE (SNC/DTSA/003/21)

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D.^a Pilar Sánchez Núñez

Secretaria

D.^a María Ángeles Rodríguez Paraja

En Madrid, a 30 de noviembre de 2021

Vista la Propuesta de resolución del instructor, junto con las alegaciones presentadas y el resto de actuaciones practicadas en el expediente sancionador de referencia, la SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) acuerda la presente resolución basada en los siguientes

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. – Periodo de información previa IFP/DTSA/020/19

Con fecha 23 de abril de 2019 Utopia Thinking Systems, S.L. (Utopia) formuló ampliación de denuncia anteriormente presentada a los efectos de incluir en su denuncia a la empresa Advanced Telephone Services, S.A.U. (Advanced Telephone)¹, operador prestador del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, por presuntas irregularidades como asignatario del número 11830 (folios 18 a 34) y acompañó grabaciones telefónicas efectuadas

¹ Inscrito en el Registro de Operadores mediante Resolución de la CNMC de 4 de febrero de 2016, entre otros, para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados – RO/DTSA/080/16-. Y asignado el número corto 11830 mediante Resolución de la CNMC de 13 de mayo de 2016 -NUM/DTSA/3065/16-.

(folio 24). Se acordó tramitar el periodo de información previa número IFP/DTSA/020/19 para investigar, entre otros, estos hechos denunciados.

Mediante Orden de Inspección de la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC de 31 de julio de 2019 se acordó practicar una inspección telefónica al número 11830 -asignado a la entidad Advanced Telephone- con el objeto de comprobar el uso que se estaba realizando del número telefónico denunciado (folio 35).

Dicha inspección se llevó a cabo el día 6 agosto de 2019, en cumplimiento de la citada Orden, emitiéndose la correspondiente acta de inspección el día 13 de agosto de 2019, e incorporando el contenido de la llamada telefónica efectuada y que fue almacenada en soporte digital (folios 36 a 59).

Posteriormente, el 13 de mayo de 2020, el personal de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) procedió a realizar distintas comprobaciones al número 11830. Las grabaciones telefónicas efectuadas han quedado incorporadas al expediente administrativo (folios 60 a 64).

Mediante Acuerdo de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC de 17 de septiembre de 2020 se puso fin al citado periodo de información previa. IFP/DTSA/020/19 (folios 65 a 96). Concretamente, en su acuerdo Segundo se señala:

“Estimar que existen indicios suficientes para considerar que las entidades (...) Advanced Telephone Services, S.A.U, (...) (Fundamento jurídico material Cuarto, letra d), asignatarias de los números 11830 (...), respectivamente, pudieran no estar aplicando correctamente las condiciones de utilización de la numeración 118AB que tienen asignada y que están establecidas en el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre y en la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.”

El citado acuerdo fue debidamente notificado a Advanced Telephone con fecha 1 de octubre de 2020, según el acuse de recibo que consta en el expediente (folios 97 a 99).

Con fecha de 9 de octubre de 2019 tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de alegaciones de Advanced Telephone (folios 100 a 104) mediante el que sucintamente señala que:

- nunca ha publicitado ni comunicado un servicio de tarot, astrología u ocio y entretenimiento a través de la numeración, pues siendo, además, operador de numeración 806 no tendría sentido destinar ese uso a numeración 118 (duración limitada inferior).
- existe la posibilidad de acreditar que la duración media de llamadas de 118 es inferior a **[CONFIDENCIAL]** y otros extremos.

- siguen haciendo esfuerzos por mejorar el Call Center.

SEGUNDO. - Incoación del presente procedimiento sancionador

El 28 de enero de 2021, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC acordó la incoación del presente procedimiento sancionador contra Advanced Telephone, como presunto responsable directo de una infracción administrativa grave, tipificada en el artículo 77.19 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel), consistente en el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración (folios 1 a 9).

Concretamente, el acuerdo señalaba que: *“De la información obtenida durante la tramitación de la información previa ha podido identificarse la posible existencia de casos de posible progresión de llamadas desde el número 11830 a numeración de tarificación adicional”*.

En el referido acto se acordó, asimismo, la incorporación al presente expediente de determinada documentación obrante en el expediente IFP/DTSA/020/19 (folios 15 a 104).

Con fecha 29 de enero de 2021, se procedió a notificar el citado acuerdo a la instructora del expediente sancionador (folio 10). Asimismo, el acuerdo de incoación fue notificado mediante medios electrónicos a Advanced Telephone el 1 de febrero de 2021, según acuse de recibo (folios 11 al 14).

TERCERO. - Incorporación de documentos

Mediante escrito de fecha 12 de febrero de 2021, la instructora comunicó a Advanced Telephone la incorporación al presente procedimiento de determinada documentación obrante en el expediente IFP/DTSA/020/19 (folio 105). El citado escrito fue debidamente notificado el 16 de febrero de 2021 (folios 106 a 108).

CUARTO. - Orden de inspección

Con fecha 18 de febrero de 2021 se acordó la realización de una inspección telefónica para comprobar el uso que se estaba realizando del número telefónico denunciado (folio 109). Concretamente, el objeto de la inspección consistió en comprobar si, a través del número 11830, se prestaba el servicio de consulta sobre números de abonado de conformidad con la Orden CTE/711/2002.

En fecha 11 de marzo de 2021, la inspectora procedió a levantar acta de la inspección practicada los días 25 de febrero y 4 de marzo de 2021, incorporando el contenido de las cuatro llamadas telefónicas efectuadas y que fueron almacenadas en soporte digital (folios 119 a 126).

QUINTO. - Escrito de alegaciones de Advanced Telephone de 26 de febrero de 2021

Con fecha 26 de febrero de 2021, tuvo entrada en el registro de la CNMC un escrito de alegaciones de Advanced Telephone (folios 110 a 118).

En el citado escrito Advanced Telephone efectúa las siguientes alegaciones –de forma resumida, posteriormente se analizarán en detalle–:

- No se han aportado pruebas de que se proporcione un servicio de tarot a través de la numeración 11830.
- A través de la numeración 806 se proporciona dicho servicio de forma separada y conforme a la legalidad.
- Concorre mala fe y oportunismo por parte de la denunciante.
- No hay ninguna reclamación por parte de usuario, asociación de consumidores u organismo público por prestación de servicio de tarot, ocio, entretenimiento o cualquier servicio diferente al de información de abonados.
- Advanced Telephone es operador de servicios de numeración 806, percibe muchos más ingresos por este servicio que por las llamadas al 11830 y dada las limitaciones en la duración de las llamadas (10 minutos para números 118AB y 30 minutos para numeración 806) *“carecería de todo sentido empresarial utilizar la numeración 118AB para Tarot”*. Se aporta detalle del total de minutos/mes respecto de abril y agosto de 2019, de forma diferenciada en el 118 y 806, así como de la distinta duración media de las llamadas a un número y al otro.

En base a estas alegaciones, Advanced Telephone solicita el archivo del expediente sancionador incoado.

SEXTO. - Requerimiento de información a Advanced Telephone

Mediante oficio de 3 de junio de 2021, la instructora requirió a Advanced Telephone determinados datos con el fin de aclarar la prestación del servicio a través del número 11830 (folios 127 y 128). Concretamente, se solicitó:

- I) *“Aporte una relación de las llamadas recibidas en el número 11830 en los meses de abril y agosto de 2019, mayo de 2020, febrero y marzo de 2021, y en su caso, los números hacia los que se progresó cada una de las llamadas. Indique los ingresos obtenidos por cada una de las mismas. La anterior información se deberá remitir en fichero digital preferiblemente en hoja de cálculo con el siguiente formato:*

FECHA y HORA	ORIGEN	118	Duración (Segundos)	Call Center	Transferencia (SI/NO)	Nº al que se transfiere	Ingresos (€)
--------------	--------	-----	---------------------	-------------	-----------------------	-------------------------	--------------

- II) *Informe sobre la forma de actuar del 11830 cuando un cliente solicita que se le progrese la llamada al número previamente facilitado y no es posible su progresión.*
- III) *Confirme el nombre de su operador de red soporte para el servicio de consulta telefónica sobre números de abonados en el 11830 desde el mes de enero de 2019 hasta la fecha de contestación del presente requerimiento de información”.*

El citado escrito fue debidamente notificado el 4 de junio de 2021 (folios 129 a 131).

Con fecha 16 de junio de 2021, Advanced Telephone remitió a esta Comisión la contestación a la solicitud de información formulada (folios 143 a 146), aportando detalle de las llamadas recibidas en los meses solicitados, así como información respecto de las actuaciones sobre el progreso de las llamadas y los distintos operadores de red soporte. Igualmente, alega la ausencia de reclamaciones por parte de los usuarios y su condición de operador de numeración 806 (con reseña de su actividad en minutos, diferenciando por número 118 y 806).

SÉPTIMO. - Requerimiento de información a Masvoz

Mediante oficio de 4 de junio de 2021 la instructora requirió a Masvoz Telecomunicaciones Interactivas, S.L. Unipersonal (Masvoz), como operador de red, determinados datos con el fin de aclarar la prestación del servicio a través del número 11830 (folio 132). El citado escrito fue puesto a disposición de la empresa el 4 de junio de 2021 y el sujeto notificado accedió a la notificación el 7 de junio de 2021 (folios 133 a 135).

Con fecha 11 de junio de 2021, Masvoz remitió a esta Comisión un escrito dando contestación a la solicitud de información formulada (folios 136 al 139) e indicando que nunca fue operador de red del número 11830 y, en consecuencias, nunca ha facturado llamadas.

OCTAVO. - Requerimiento de información a Vodafone

En fecha 1 de julio de 2021 la instructora requirió a Vodafone España, S.A. Unipersonal (Vodafone), como operador de red, determinados datos sobre el número 11830 (folio 147). El citado escrito fue debidamente notificado el 6 de julio de 2021 (folios 148 a 150).

Con fecha 16 de julio de 2021, Vodafone y Vodafone ONO, S.A. Unipersonal (ONO) remitieron a esta Comisión la contestación a la solicitud de información formulada (folios 155 al 168) con la información requerida en archivo adjunto.

NOVENO. - Requerimiento de información a Dialoga

En fecha 1 de julio de 2021 la instructora requirió a Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga), como operador de red, determinados datos del número 11830 (folio 151). El 6 de julio de 2021 el citado escrito fue puesto a disposición por medios electrónicos a la empresa, quien transcurridos diez días naturales desde esa fecha no accedió al contenido de la notificación (folios 152 a 154).

Con fecha 30 de julio de 2021, Dialoga remitió a esta Comisión escrito dando contestación a la solicitud de información formulada (folios 179 y 180), con la información requerida en archivo adjunto.

DÉCIMO. - Declaración de confidencialidad

Mediante escrito de la instructora de 29 de julio de 2021 se declaró la confidencialidad para terceros ajenos al presente expediente de determinada información aportada por Advanced Telephone en sus escritos de 26 de febrero y de 16 de junio de 2021 (folios 169 a 172). Dicho acuerdo fue debidamente notificado el 3 de agosto de 2021 (folios 173 a 175).

UNDÉCIMO. - Propuesta de resolución y trámite de audiencia

Con fecha 30 de septiembre de 2021 (folio 210) Advanced Telephone accedió al contenido de la propuesta de resolución formulada por el instructor del procedimiento con fecha 29 de septiembre de 2021 y listado de documentos (folios 181 a 207), tras habersele puesto a disposición el mismo día 30 de septiembre de 2021 (folios 208 a 209), concediéndole el plazo de un mes previsto en el artículo 84.4 de la LGTel para formular alegaciones y presentar los documentos e informaciones que estimen pertinentes.

En la propuesta de resolución, la instructora propone archivar el expediente sancionador incoado a Advanced Telephone como presunto responsable directo de una infracción administrativa calificada como grave, tipificada en el artículo 77.19 de la LGTel, consistente en el presunto incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración. El archivo se fundamenta en la no concurrencia de tipicidad en los hechos imputados a Advanced Telephone.

Transcurrido el plazo de un mes del artículo 84.4 de la LGTel, Advanced Telephone no ha formulado alegaciones a la propuesta de resolución.

DUODÉCIMO. - Finalización de Instrucción y elevación de expediente a la Secretaría del Consejo

Por medio de escrito de fecha 30 de septiembre de 2021, la instructora ha remitido a la Secretaría del Consejo de la CNMC la Propuesta de Resolución junto con el resto de documentación y alegaciones que conforman el expediente administrativo, debidamente numerados (folio 211).

HECHOS PROBADOS

De la documentación obrante en el expediente ha quedado probado, a los efectos de este procedimiento, el siguiente hecho:

ÚNICO. - Advanced Telephone progresó las llamadas examinadas de abril y agosto de 2019, mayo de 2020 y febrero y marzo de 2021, desde el número 11830, hacia numeración geográfica o móvil

Según consta de las actuaciones realizadas y de los documentos incorporados a la instrucción del presente procedimiento sancionador, este hecho probado resulta de lo siguiente:

1. - Acta de la inspección telefónica realizada por las inspectoras de la DTSA con fecha 13 de agosto de 2019, en cumplimiento de la orden de inspección de 31 de julio de 2019 y de las comprobaciones telefónicas de 11, 12 y 13 de mayo de 2020 (folios 36 a 59 y 60 a 64) realizadas en el marco del expediente IFP/DTSA/020/19²

En la llamada realizada por una de las inspectoras el 6 de agosto de 2019 al número 11830, a las 12.47 horas, y con una duración de dos (2) minutos y treinta y dos (32) segundos, tras la locución informativa del operador prestador del servicio telefónico móvil, la inspectora escucha la siguiente locución informativa del prestador del servicio de consulta telefónica:

“El precio máximo de esta llamada es de 3 euros con 3 céntimos de euros por minuto, impuestos incluidos. Duración máxima de la llamada 10 minutos. Servicio de consulta telefónica prestado por Advanced Telephone Servicios, S.A.U. Le informamos que para garantizar la calidad del servicio esta llamada puede ser grabada. Por favor, espere va a ser transferido a uno de nuestros operadores”.

La llamada es atendida por un agente al que la inspectora actuante solicita el número de teléfono del tarot Ágora. El agente le pregunta “¿si tiene para apuntar ese número especial?, lo sabe?” A lo que la inspectora asiente, y el agente le informa del número 806404100. A continuación, la inspectora le solicita que le pase directamente con el número facilitado.

El agente le indica que no puede progresar la llamada porque se trata de un servicio especial, en cambio, sí podría pasarle la llamada si fuese a un servicio de atención al cliente. El agente también indica que “no tiene mucho sentido transferir la llamada a un servicio especial porque la duración máxima de la llamada es de 10 minutos”. La inspectora finaliza la llamada.

En las llamadas de comprobación del personal de la CNMC al número 11830 no hubo transferencia de las llamadas realizadas el 11 de mayo de 2020 a las 13:07:36 horas y a las 16:56:13 horas. Mientras que en las llamadas atendidas el 12 de mayo de 2020 a las 17:15:11 horas y a las 17:17:05 horas se solicitó contactar con la tarotista Esperanza Gracia y una locución informaba que la llamada se transfirió al número móvil 676202244. En una tercera llamada el mismo día, a las 17:19:17 horas, al operador del 11830 se le solicita el número de la tarotista Conchita Hurtado y este informa de los números 806405022, 806405043, 944945125 y la llamada fue transferida a este último, pero no se completa (folios 60 a 64).

² Incorporada mediante escrito de 12 de febrero de 2021 (folio 105).

2.- Acta de la inspección telefónica realizada por la inspectora de la DTSA con fecha 11 de marzo de 2021, en cumplimiento de la orden de inspección de 18 de febrero de 2021 (folio 109) y realizada en el seno del presente procedimiento sancionador (folios 119 a 126)

En la inspección que tuvo lugar los días 25 de febrero y 4 de marzo de 2021, desde un terminal móvil conectado a una línea operada por Orange Espagne, S.A.U., se efectuaron cuatro llamadas telefónicas al 11830 objeto de inspección, distribuidas en distintas horas de los dos días según consta en las grabaciones (folios 119 al 124 y 125 y 126).

En todas las llamadas al 11830 se escucha la locución informativa del operador que presta el servicio telefónico móvil disponible al público y posteriormente la locución informativa del prestador del servicio de consulta telefónica Advanced Telephone con la indicación del precio y duración máxima de la llamada:

“3 euros con 3 céntimos de euros impuestos incluidos es el precio máximo por minuto de esta llamada. Duración máxima 10 minutos. Servicio de consulta telefónica prestado por Advanced Telephone Servicios, S.A.U.”.

En las cuatro (4) llamadas realizadas al 11830 por la inspectora se constata que, al solicitar un servicio de tarot o pedir contactar con una tarotista en concreto, en una de las llamadas el operador facilitó un número móvil y en las tres llamadas restantes informaron sendos números geográficos de Madrid para contactar con la tarotista o el servicio de valor añadido solicitado.

Asimismo, en una de las llamadas efectuada por la inspectora se comprueba que tras solicitar el número telefónico de la astróloga “María Gracia de Telecinco”, la operadora proporciona el número 913966300 y señala que *“Nosotros somos un servicio de información telefónico, pero nosotros no hacemos esa conexión con cartas o personas que lean ese tipo de información de cartas astrales, no tenemos esos contactos”.*

Finalmente, las llamadas que fueron progresadas a los números geográficos indicados por los operadores del 11830 fueron atendidas por locuciones de bienvenida de las empresas solicitadas.

3.- Escrito de alegaciones de Advanced Telephone de 26 de febrero de 2021 (folios 110 a 118)

Advanced Telephone es prestador del servicio de información telefónica a través del número 11830 y, además, es operador de servicios de numeración 806 de tarificación adicional.

De los datos aportados en el referido escrito de alegaciones de Advanced Telephone de 26 de febrero de 2021 (folios 113 a 118) se observa que en abril

de 2019 (periodo en el que Utopia -denunciante en el periodo de información previa IFP/DTSA/020/19- grabó seis llamadas al 11830) y en el mes en el que se realizó la primera inspección de la CNMC (agosto 2019) en el número 11830 se atendieron llamadas por una duración total de **[CONFIDENCIAL]**. Mientras que los servicios de Tarot prestados por Advanced Telephone mediante la numeración 806.558.AAA ascendieron a **[CONFIDENCIAL]**

A este respecto, sobre la duración media de las llamadas al número 11830 y al servicio 806 de Tarot que presta, Advanced Telephone añade que *“nuestro servicio 11830 tiene una media inferior a **[CONFIDENCIAL]**, mientras que un servicio 806 de Tarot tiene una media de **[CONFIDENCIAL]** [...] y se puede acreditar igualmente con los informes del operador que nos interconectaba el tráfico en esos periodos”*.

De los anteriores datos aportados por Advanced Telephone se evidencia que el tráfico que recibe en la numeración 806 que gestiona es muy superior al volumen de llamadas recibidas en el número 11830, que normativamente tiene un tiempo de duración máxima de la llamada limitada a 10 minutos³ en contraposición a los 30 minutos que la normativa permite mantener en línea a clientes que llaman a números 80Y⁴. Al mismo tiempo, no se aprecia ninguna correlación entre ambos volúmenes de tráfico, como pudiera ser, por ejemplo, una drástica disminución del volumen promedio de llamadas recibidas en el 806 de Advanced Telephone y un incremento significativo de llamadas al 11830, lo que podría ser un indicador de redireccionamiento del tráfico de llamadas a servicios de tarificación adicional a través de un sólo tipo de numeración telefónica del operador.

4.- Escritos de contestación de Advanced Telephone (folios 140 a 146) y del operador de red Dialoga (folios 176 a 180) a los respectivos requerimientos de información efectuados por la instructora de 3 de junio de 2021 (folios 127 y 128) y de 1 de julio de 2021 (folio 151)

En primer lugar, Advanced Telephone en su escrito de 16 de junio de 2021 (folios 143 a 145) reitera los argumentos puestos de manifiesto en su escrito de alegaciones de 26 de febrero de 2021 e incide en el hecho de que en su contra *“nunca se ha recibido ningún tipo de reclamación por parte de ningún usuario, asociación de consumidores o cualquier organismo público por prestación de servicio de Tarot, Ocio, Entretenimiento o cualquiera que sea el servicio diferente al de Información de abonado objeto de este tipo de numeración”*. A este respecto, salvo la denuncia de Utopia del 23 de abril de 2019 (folios 28 a 34), no

³ Punto 4 del apartado noveno de la Orden de Servicios modificado en virtud de la Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero.

⁴ *“La duración máxima de una llamada a un servicio de tarificación adicional de voz será de 30 minutos, siendo el prestador del servicio de tarificación adicional responsable de cortar de forma automática la comunicación al término de este período de tiempo”* (artículo 4.d) de la Orden IET/2733/2015, de 11 de diciembre, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas y se establecen condiciones para su uso).

constan en el procedimiento otras denuncias en relación con el uso del número 11830.

En segundo lugar, del archivo Excel adjunto al escrito de Advanced Telephone de 16 de junio de 2021 (folio 145) relativo a las llamadas recibidas en el número 11830 entre abril de 2019 y marzo de 2021, con información sobre la fecha, hora, duración y retribución de cada una de ellas, y los números hacia los que, en su caso, se progresaron las llamadas realizadas al 11830 se observa que:

- De las dos llamadas realizadas el 9 de abril de 2019 a las 9:28:59 horas y a las 9:33:05 horas (grabaciones 5 y 6 de la denuncia de Utopia -periodo de información previa IFP/DTSA/020/19- folio 24) en que la operadora progresó las llamadas al “*Tarot de Amé*” y en una de las grabaciones incluso se indicó que el número de referencia para contactar directamente era el “806402932”, en realidad, las llamadas se transfirieron al número geográfico 912032669.
- En el mismo archivo Excel aportado por Advanced Telephone se evidencia que la llamada de inspección realizada por la CNMC el 6 de agosto de 2019 a las 12:47:45 horas, en la que se informó del número de tarot 806404100, no se transfirió a ningún número. En efecto, conforme el Acta de la Inspección, esta llamada no fue completada.
- Se observa también que las llamadas realizadas por la CNMC el 12 de mayo de 2020 a las 17:15:11 horas y a las 17:17:05 horas (en las se solicitó contactar con las tarotistas Esperanza Gracia y Conchita Hurtado) se transfirieron a los números 676202244 y 944945125, respectivamente.
- Por último, la llamada de inspección de la CNMC de fecha 25 de febrero de 2021 a las 12:14:45 horas (en la que se informó del servicio “*Tarot y Videncia*”) se transfirió al 625206385 y la llamada de inspección del día 4 de marzo de 2021 a las 11:06:24 horas (en la que se pidió contactar con la astróloga de Telecinco María Gracia) fue progresada al teléfono del canal Telecinco 913966300.

De lo anterior y del examen del archivo Excel adjunto al escrito de Advanced Telephone, de 16 de junio 2021, relativo a las llamadas recibidas en el número 11830 en los meses de abril y agosto de 2019, mayo de 2020, febrero y marzo de 2021⁵, no se desprende que estas llamadas fueran transferidas a numeración de tarificación adicional (folio 146).

En tercer lugar, con fecha 30 de julio de 2021 el operador de red Dialoga, en contestación al requerimiento formulado por la instructora del presente procedimiento el día 1 del mismo mes, sobre el tráfico gestionado del número 11830, aportó una hoja de cálculo con copia de la facturación desglosada correspondiente a cada una de las llamadas recibidas y efectuadas al número

⁵ Archivo que contiene información sobre la fecha y hora de cada llamada, su duración y retribución, los números de origen y hacia los que se progresaron cada una de las llamadas.

11830 en los meses de mayo de 2020 y febrero y marzo de 2021, indicando la fecha y duración de cada una de las llamadas y las numeraciones de origen de las llamadas (folios 176 a 180). Es procedente señalar que la CNMC requirió asimismo al operador soporte los datos de los números de destino de las progresiones desde el 11830 y esta información no fue aportada. De manera que esta información del archivo Excel de Advanced Telephone no ha podido ser contrastada.

De ese archivo Excel adjunto al escrito del operador de red (folio 180) al confrontar cada una de las llamadas progresadas desde el 11830 referenciadas en los párrafos precedentes con el listado aportado por Dialoga se ha podido comprobar que las fechas, horas, duración y origen de las llamadas son completamente coincidentes. De manera que no se aprecia ninguna discrepancia entre los datos aportados por Advanced Telephone en su escrito de 16 de junio de 2021, sobre las llamadas que progresó desde el 11830, con los del operador de red de fecha 30 de julio de 2021 que pudiera plantear dudas sobre la precisión y fiabilidad de la información tratada.

5.- Conclusiones

En conclusión, ha quedado acreditado que de las dieciséis (16) llamadas realizadas al número corto 11830 -por parte de Utopia el 9 de abril de 2019, por los servicios de DTSA el 20 de mayo de 2020 y por las inspectoras los días 6 de agosto de 2019, 25 de febrero y 4 de marzo de 2021- en las siete (7) llamadas en que se solicitó la progresión a servicios de tarot, en ningún caso la transferencia de la comunicación se realizó a numeración de tarificación adicional sino a números geográficos o móviles a través de los cuales se podía contactar con prestadores de servicios de valor añadido.

Por consiguiente, no ha quedado acreditado que Advanced Telephone progresase llamadas desde el número 11830 hacia numeración de tarificación adicional en el periodo y con los datos analizados.

A los anteriores Antecedentes y Hechos Probados resultan de aplicación los siguientes

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I. FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

PRIMERO. - Objeto del presente procedimiento sancionador

De conformidad con el Acuerdo de incoación de 28 de enero de 2021 de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC (folios 1 a 9), el objeto del presente procedimiento es determinar si Advanced Telephone es responsable de una infracción administrativa grave, tipificada en el artículo 77.19 de la Ley 9/2014,

de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel), consistente en el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración, debido a la utilización llevada a cabo del número 11830.

SEGUNDO. - Habilitación competencial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para resolver el presente procedimiento sancionador y legislación aplicable

Las competencias de la CNMC para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial de telecomunicaciones. Tal y como señala el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, LCNMC), corresponde a la CNMC *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003⁶, de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo”*, entre las que se encuentra *“el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por esta ley [LGTel]”*, prevista en el artículo 29 de la LCNMC.

Entre las funciones que la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, otorgaba a esta Comisión se encontraba, en el artículo 48.4.b), la de *“asignar la numeración a los operadores, para lo que dictará las resoluciones oportunas, en condiciones objetivas, transparentes y no discriminatorias, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine”*. Asimismo, se señalaba que *“la Comisión velará por la correcta utilización de los recursos públicos de numeración asignados”*.

En el ejercicio de estas competencias, la CNMC asignó a Advanced Telephone el número corto 11830 para la prestación de servicios de consulta telefónica sobre números de abonados.

Según lo dispuesto en los artículos 19 y 69.1 de la LGTel, la competencia para otorgar los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación corresponde al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (MAETD)⁷. Por su parte, de conformidad con el artículo 84 de la LGTel, la competencia sancionadora en materia de numeración corresponde actualmente a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) de dicho Ministerio:

“La competencia sancionadora corresponderá:

⁶ Referencia que ha de entenderse a la actual Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel).

⁷ De conformidad con el Real Decreto 2/2020, de 12 de enero, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID), que ejerce estas competencias, forma parte del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

1. *Al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, para la imposición de sanciones no contempladas en los siguientes apartados.*
2. *A la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en el ámbito material de su actuación, cuando se trate de infracciones muy graves tipificadas en los apartados 12, 15 y 16 del artículo 76, infracciones graves tipificadas en los apartados 11, 27, 28, 35 y 36 del artículo 77 e infracciones leves tipificadas en el apartado 4 del artículo 78.”*

Entre las competencias atribuidas a la SETID, está la de conocer las infracciones del artículo 77.19 de la LGTel, que señala como infracción grave: “[el] incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración”.

No obstante lo anterior, y de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria décima de la LGTel, al no haber asumido el MAETD las competencias en materia de numeración y sancionadoras en ese ámbito, éstas se siguen ejerciendo transitoriamente por la CNMC.

Por otra parte, según el artículo 29.2 de la LCNMC, “[p]ara el ejercicio de la potestad sancionadora, se garantizará la debida separación funcional entre la fase instructora, que corresponderá al personal de la dirección correspondiente en virtud de la materia, y la resolutoria, que corresponderá al Consejo”.

En aplicación de los preceptos citados y de conformidad con el artículo 84.2 de la LGTel, la CNMC tiene competencia para conocer y resolver sobre la conducta descrita en los antecedentes de hecho y el Hecho Probado Único sobre el posible incumplimiento de las condiciones determinantes del uso de la numeración 118.

En cuanto a la norma aplicable al procedimiento, resultan de aplicación los artículos 2 y 6 de la LCNMC y 84.4 de la LGTel. En virtud del referido artículo 2, en lo no previsto en estas normas regirán de forma supletoria la precitada LPAC y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

En virtud de las anteriores competencias, de conformidad con los preceptos citados y atendiendo a lo previsto en el artículo 25.2 de la LRJSP y los artículos 20.2, 21.2 y 29 de la LCNMC y en los artículos 14.1 y 21 del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano decisorio competente para incoar y resolver el presente procedimiento sancionador es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

ÚNICO. - Tipificación del Hecho Probado Único

El presente procedimiento sancionador se inició contra Advanced Telephone ante la posible comisión de una infracción tipificada en el artículo 77.19 de la

LGTel que califica como infracción grave el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración, concretamente, por la progresión de llamadas a numeración de tarificación adicional a través del número 11830 del Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT)⁸, lo que estaría prohibido conforme la Orden CTE/711/2002 (Orden de servicios de consulta)⁹.

1.- Sobre las obligaciones de los operadores con relación a la numeración del rango 118AB

El apartado 1 del artículo 19 de la LGTel establece que, para los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, se proporcionarán los números, direcciones y nombres que se necesiten para permitir su efectiva prestación, tomándose esta circunstancia en consideración en los planes nacionales correspondientes y en sus disposiciones de desarrollo.

En sus apartados 6 y 9, se contienen una serie de obligaciones para los operadores que presten el servicio telefónico, que vienen desarrolladas en los artículos 30 y 31 del Reglamento de Mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (Reglamento de Mercados)¹⁰:

“6. Los operadores que presten servicios telefónicos disponibles al público u otros servicios que permitan efectuar y recibir llamadas a números del plan nacional de numeración telefónica deberán cursar las llamadas que se efectúen a los rangos de numeración telefónica nacional y, cuando permitan llamadas internacionales, al espacio europeo de numeración telefónica y a otros rangos de numeración internacional, en los términos que se especifiquen en los planes nacionales de

⁸ Anexo aprobado en virtud del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, que aprueba el Reglamento de Mercados.

⁹ Última modificación en virtud de la Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero.

¹⁰ (Art. 30) *“Los operadores de redes y de servicios de comunicaciones electrónicas estarán obligados a poner en práctica las medidas necesarias para dar cumplimiento a las decisiones que adopten el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias sobre numeración, direccionamiento y denominación. En particular, los operadores estarán obligados a realizar, en los sistemas que exploten, las modificaciones necesarias para tratar y encaminar las comunicaciones de forma eficiente cuando el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio adopte decisiones que impliquen alteraciones en los planes de numeración, direccionamiento o denominación, y cuando se realicen asignaciones, atribuciones o adjudicaciones de dichos recursos públicos. El coste que ello conlleve será sufragado por cada operador”.*

(Art. 31) *“Las llamadas que se efectúen a los rangos de numeración telefónica nacional serán cursadas por los operadores en los términos que se especifiquen en el Plan nacional de numeración telefónica o en sus disposiciones de desarrollo, respetando, en particular, la posible indicación sobre precios y contenidos que, de acuerdo con los citados términos y disposiciones, esté incluida en los números o, en su caso, en los nombres correspondientes”.*

numeración o en sus disposiciones de desarrollo, sin perjuicio del derecho del usuario de desconexión de determinados servicios.

(...)

9. Todos los operadores y, en su caso, los fabricantes y los comerciantes estarán obligados a tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de las decisiones que se adopten por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en materia de numeración, direccionamiento y denominación”.

Por otro lado, el artículo 20 de la LGTel establece que serán los planes nacionales y sus disposiciones de desarrollo los que designarán los servicios para los que pueden utilizarse los números.

Pues bien, el artículo 38 del Reglamento de Mercados establece que los recursos públicos de numeración asignados deberán utilizarse de manera eficiente, con respeto a la normativa aplicable y para el fin especificado en la solicitud, salvo autorización expresa de la CNMC. Asimismo, el artículo 59 del Reglamento de Mercados establece que *“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 (...).”.

Por su parte, el apartado 2.3 del PNNT dispone que *“los recursos públicos de numeración se utilizarán, por los operadores a los que les sean asignados, para la prestación de los servicios en las condiciones establecidas en este plan o en sus disposiciones de desarrollo, y demás normativa establecida en el real decreto que aprueba este plan”.*

Y el apartado 10.4 del PNNT define los “números cortos” y, concretamente, dentro de la letra c) queda incluido, entre otros, el rango 118AB, atribuido para la prestación de los servicios de directorio, es decir, para la prestación de servicios de consulta o información telefónica sobre números de abonado.

Además, la Orden de servicios de consulta atribuye el código «118» al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado de la red pública telefónica, señalando en su apartado cuarto que:

«1. El servicio de consulta telefónica sobre números de abonado consiste en la transmisión y conducción de llamadas desde los accesos a las redes públicas telefónicas hasta los correspondientes centros de atención de llamadas, así como el suministro, a los usuarios del servicio telefónico disponible al público, de información vocal y, opcionalmente de datos, relativa a los números de abonado de este servicio.».

Por último, la Orden de servicios de consulta recoge también determinadas condiciones para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números

de abonado (Capítulo III de la Orden), estableciéndose, entre otros, en el apartado sexto que:

“Sexto. Suministro de información a los usuarios.

1. Los proveedores de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado deberán proporcionar a sus usuarios, al menos la información actualizada, relativa al conjunto del territorio nacional, sobre el contenido de las guías telefónicas incluidas en el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones. Dicha información deberá suministrarse de forma eficaz y sin dilaciones y tiempos de espera injustificados. [...]”.

Por su parte, el apartado Undécimo de la Orden de servicios de consulta señala que “El servicio de consulta telefónica sobre números de *abonado* podrá incorporar facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio. Cuando se preste el servicio de terminación de llamadas, entendida ésta como la conexión telefónica entre los extremos llamante y llamado, el prestador deberá cumplir todos los siguientes requisitos y condiciones (...)”. Así, el prestador que desee ofrecer el servicio de información telefónica combinándolo con facilidades adicionales, como los servicios de compleción o progresión de llamada, deberá estar habilitados para la prestación del servicio telefónico disponible al público y cumplir las condiciones establecidas en la orden, incluida la obligación de que *“c) con carácter previo a la terminación de la llamada, el prestador deberá informar, bien verbalmente por la persona que atienda al usuario o bien mediante la inserción de una nueva locución, del precio máximo por minuto de la llamada, impuestos incluidos”.*

Dicha posibilidad de progresión de llamadas queda prohibida cuando se quiera realizar hacia numeración atribuida para servicios de tarificación adicional, desde la modificación de la Orden de servicios de consulta por la Orden IET/1262/2013, de 26 de junio. Así, específicamente, el apartado undécimo *in fine* de la Orden de servicios de consulta –en su redacción modificada posteriormente- establece la siguiente prohibición:

«Undécimo. Prestación de facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio.

[...] En la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, queda prohibido el servicio de terminación de llamadas a números que hayan sido atribuidos a la prestación de servicios de tarificación adicional».

Por tanto, de las disposiciones anteriores se concluye: (i) en primer lugar, la normativa atribuye el número corto 118AB para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonado y, (ii) en segundo lugar, los operadores podrán prestar ciertas facilidades adicionales sobre estos números, como la compleción o progresión de la llamada, siempre y cuando estén habilitados para la prestación del servicio telefónico disponible al público, estando prohibida la progresión a numeración de tarificación adicional.

2.- Sobre el uso efectuado por Advanced Telephone de la numeración del rango 118AB asignada

El presente procedimiento sancionador se incoó ante los indicios de progresión a números de tarificación adicional, en particular, sobre servicios de tarot. Sin embargo, de la instrucción del expediente sancionador, como se ha señalado en el Hecho Probado Único, no queda acreditado que dichas llamadas se progresasen a las numeraciones del rango 806 informadas; por la información disponible en el expediente (informes de tráfico de la línea 11830 -folios 146 y 180-), dichas llamadas se transfirieron a números móviles o geográficos como el 676202244, 944945125 y 625206385 (se trata de líneas de consulta de tarot previo pago con tarjeta de crédito y no a través de la línea telefónica).

La Orden de servicios de consulta únicamente prohíbe la terminación de las llamadas en números atribuidos a los servicios de tarificación adicional -803 (servicios de adultos), 806 (servicios de ocio y entretenimiento), 807 (servicios profesionales) y 907 (sobre sistemas de datos)-.

En un procedimiento sancionador, donde rige el principio de tipicidad, una prohibición ha de ser interpretada de forma restrictiva y el apartado undécimo in fine –anteriormente transcrito- de la Orden de servicios de consulta es claro cuando establece que *“queda prohibido el servicio de terminación de llamadas a números que hayan sido atribuidos a la prestación de servicios de tarificación adicional”*.

Dicha interpretación restrictiva fue confirmada por la SETID (antes SETSI) en el informe presentado el 21 de septiembre de 2015 a la CNMC a petición de la instructora del procedimiento sancionador SNC/DTSA/034/15¹¹. El informe señala que, a juicio de la SETID, la prohibición de terminar las llamadas se circunscribe exclusivamente a la numeración atribuida para la prestación de los servicios de tarificación adicional, y no al resto de la numeración pese a prestar servicios propios de la numeración de tarificación adicional, y ello en base a que para que los servicios sean declarados como tarificación adicional debe existir un coste por su recepción por encima del servicio de comunicaciones electrónicas.

Específicamente, dicha Administración señala que *“(...) con la regulación contenida en la Orden CTE/711/2002, que prohíbe la progresión de llamadas a servicios de tarificación adicional no debe entenderse prohibida la citada progresión a numeración geográfica ni de red inteligente -902-”*.

Asimismo, conviene poner de manifiesto que la prestación de servicios de tarificación adicional a través de numeración geográfica también fue analizada

¹¹ Procedimiento sancionador incoado a Digitaran, S.L., por el presunto incumplimiento de las condiciones determinantes de la atribución y otorgamiento de los derechos de uso del número corto 11849.

por la CNMC en el marco del periodo de información previa IFP/DTSA/004/17¹². Entre las conclusiones del citado Acuerdo se señala que el PNNT establece los servicios que se podrán prestar a través de cada numeración atribuida a servicios de tarificación adicional pero la normativa no señala que ese tipo de servicios sólo puedan prestarse a través de determinada numeración especial. Concretamente se dice que “(...) *la normativa no prohíbe expresamente que los servicios de tarot u otros se puedan prestar a través de numeración geográfica, ya que, a diferencia de los números atribuidos para la prestación de los servicios de tarificación adicional, la normativa no establece la tipología de llamadas susceptibles de cursarse con destino a numeración geográfica ni designa los servicios para los que pueden utilizarse dichos números*”.

Por tanto, en materia de progresión a otras numeraciones desde numeración 118AB, puede concluirse que la normativa actual únicamente prohíbe la progresión de llamadas hacia numeración de tarificación adicional.

En consecuencia, cabe concluir que, a juicio de esta Sala, en los hechos analizados en el presente procedimiento no concurre el elemento de tipicidad, al no haberse constatado un incumplimiento por parte de Advanced Telephone de las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación de los recursos de numeración y, más concretamente, de los artículos 38 y 59 del Reglamento de Mercados y del apartado Undécimo de la Orden de Servicios de Consulta.

En consecuencia, ante la falta de tipicidad, no puede existir infracción del artículo 77.19 de la LGTel, procediendo acordar el archivo del presente procedimiento.

Vistos los anteriores antecedentes de hecho y fundamentos de derecho, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, como órgano competente para resolver el presente procedimiento sancionador

RESUELVE

ÚNICO. - Archivar el expediente sancionador incoado a Advanced Telephone Services, S.A.U. como responsable directo de una infracción administrativa calificada como grave, tipificada en el artículo 77.19 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, consistente en el presunto incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración.

¹² Acuerdo de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, de 23 de mayo de 2018, por el que se puso fin al periodo de información previa iniciado como consecuencia de la denuncia de Dialoga por el supuesto uso indebido de numeración geográfica para prestar servicios de tarificación adicional.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese al interesado, haciéndole saber que pone fin a la vía administrativa y que contra ella podrá interponer directamente recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses a partir del día siguiente al de su notificación.