

RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A LA ENTIDAD 11842 INFORMACIÓN TELEFÓNICA S.L.U. POR EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DETERMINANTES DE LA ATRIBUCIÓN Y EL OTORGAMIENTO DEL RECURSO PÚBLICO DE NUMERACIÓN 11842

EXPEDIENTE “USO INDEBIDO 11842 INFORMACIÓN TELEFÓNICA”
(SNC/DTSA/169/21)

SALA DE SUPERVISIÓN REGULACIÓN

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D.^a Pilar Sánchez Núñez

Secretaria

D.^a María Ángeles Rodríguez Paraja

En Madrid, a 8 de septiembre de 2022

Vista la Propuesta de resolución del instructor, junto con las alegaciones presentadas y el resto de las actuaciones practicadas en el expediente sancionador de referencia, la Sala de Supervisión Regulatoria del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) con la composición expresada, ha dictado la siguiente resolución basada en los siguientes

TABLA DE CONTENIDO

ANTECEDENTES DE HECHO

- PRIMERO.- Expediente IFP/DTSA/057/20**
- SEGUNDO.- Incoación del presente procedimiento sancionador**
- TERCERO.- Incorporación de documentación al expediente**
- CUARTO.- Declaración de confidencialidad**
- QUINTO.- Orden de inspección**
- SEXTO.- Requerimiento de información a 11842 Información Telefónica**
- SÉTIMO.- Incorporación de documentación al expediente**
- OCTAVO.- Incorporación de documentación al expediente**
- NOVENO.- Declaración de confidencialidad**
- DÉCIMO.- Propuesta de resolución y trámite de audiencia**
- UNDÉCIMO.- Finalización de Instrucción y elevación a la Secretaría del Consejo**
- DUODÉCIMO.- Reconocimiento de responsabilidad y pago anticipado**

HECHOS PROBADOS

ÚNICO.- 11842 Información Telefónica prestó el servicio de consulta de información telefónica sobre números de abonados a través del número corto 11842 de manera dilatada, detectándose tiempos de espera elevados en la provisión de la información los días 25 de febrero y 4 de marzo de 2021, 8 y 15 de febrero de 2022

- 1.1.- Escrito de denuncia de un particular de 14 de enero de 2021
- 1.2.- Acta de inspección de 12 de marzo de 2021
- 1.3.- Acta de inspección de 24 de febrero de 2022
- 1.4.- Datos de tráfico aportados por 11842 Información Telefónica de 25 de marzo de 2022
- 1.5.- Capturas de pantallas de las páginas webs de seguros Santa Lucía y AXA, El Corte Inglés, Casa Lucio, Hotel Claris, joyería Rabat y el RACC
- 1.6.- Conclusión

FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

PRIMERO. - Habilitación competencial de la CNMC para resolver el presente procedimiento sancionador

SEGUNDO. - Sobre la ley aplicable al presente procedimiento

FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

PRIMERO.- Tipificación del Hecho Probado Único

- 1.1.- Normativa aplicable
- 1.2.- Análisis de la utilización del número corto por 11842 Información Telefónica

SEGUNDO. - Responsabilidad en la comisión de la infracción

TERCERO. - Terminación del procedimiento y reducción de la sanción

RESUELVE

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Expediente IFP/DTSA/057/20

Con fecha 14 de enero de 2021 se recibió en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) un escrito de la Junta de Andalucía mediante el cual adjunta la denuncia formulada por una persona física en relación con el servicio de atención al cliente prestado por una compañía de seguros. Concretamente, señala que dicha entidad le mantiene en espera durante varios minutos, pasándola de un departamento a otro, para finalmente comunicarle que no es necesario hacer la gestión por teléfono. Asimismo, el denunciante añade que en ningún momento se le informó del precio de la tarificación y se le negó dicha información cuando se requirió, considerando, además, que se le ha cobrado una cantidad abusiva por las cuatro llamadas efectuadas.

Para ello, la denunciante adjunta la factura emitida por su operador de red que contiene información acerca de las cuatro llamadas realizadas a varias numeraciones 118AB y entre las que se encuentra al número 11842, asignado a la entidad 11842 Información Telefónica, S.L.U. ¹ (folios 124 a 133 del expediente administrativo).

Con fecha 18 de febrero de 2021, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC (DTSA) acordó la realización de una inspección telefónica para comprobar el uso que se estaba realizando a través del número 11842. Concretamente, el objeto de la inspección consistió en comprobar si, a través del referido número y de otros denunciados en fechas coetáneas, se prestaba el servicio de consulta sobre números de abonado de conformidad con la Orden CTE/711/2002² (folio 61).

En fecha 12 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 llamadas telefónicas efectuadas y almacenadas en soporte digital (folios 80 y 134 a 149).

¹ La entidad 11842 Información Telefónica, S.L.U. está inscrita en el Registro de Operadores para la prestación de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado y servicio telefónico fijo mediante Resolución de la CNMC de 15 de febrero de 2016 (RO/DTSA/051/16) y tiene asignado el número corto mediante Resolución de la CNMC de 13 de mayo de 2016 (NUM/DTSA/3042/16).

² 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.

Por otro lado, con fecha 30 de marzo de 2021, la DTSA procedió a dar traslado de la documentación obrante en las denuncias a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales –SETID-, dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital -MAETD-, para su conocimiento en virtud de las competencias que tiene atribuidas al amparo de la normativa aplicable (folio 106).

SEGUNDO.- Incoación del presente procedimiento sancionador

El 30 de noviembre de 2021, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC acordó la incoación del presente procedimiento sancionador contra 11842 Información Telefónica, S.L.U. (en adelante, 11842 Información Telefónica) 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 2014), consistente en el incumplimiento de las condiciones determinantes de la atribución y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración (folios 1 a 10). Concretamente, se constataron indicios suficientes de la existencia de posibles dilaciones indebidas en las llamadas atendidas en el 11842, no atribuibles al llamante, lo que podría constituir un uso indebido de la numeración.

En el referido acto se acordó, asimismo, la incorporación al presente expediente de determinada documentación obrante en el expediente IFP/DTSA/057/20 (folios 14 a 115), así como la notificación al interesado y la comunicación a la instructora nombrada junto con el traslado de las actuaciones del citado expediente.

El acuerdo citado fue notificado a 11842 Información Telefónica el 2 de diciembre de 2021 (folios 11 a 13).

TERCERO.- Incorporación de documentación al expediente

Mediante escrito de fecha 15 de diciembre de 2021, la instructora comunicó a 11842 Información Telefónica la incorporación al presente procedimiento de determinada documentación obrante en el expediente IFP/DTSA/057/20 (folio 116). El citado escrito fue debidamente notificado el 16 de diciembre de 2021 (folios 117 a 119).

CUARTO.- Declaración de confidencialidad

Mediante escrito de la instructora de 15 de diciembre de 2021 se declaró la confidencialidad de los datos personales contenidos en los distintos escritos de denuncia y anexos, y en los escritos de archivo de la DTSA -expediente

IFP/DTSA/057/20)- para terceros ajenos al presente expediente y 11842 Información Telefónica (folios 120 a 151).

Asimismo, se declaró confidencial la información contenida en el Acta de inspección de 12 de marzo de 2021 así como en los archivos sonoros adjuntos, excepto para la empresa inspeccionada, en los datos que conciernen a la misma.

Dicho acuerdo fue debidamente notificado el 16 de diciembre de 2021 (folios 152 a 154).

QUINTO.- Orden de inspección

Con fecha 4 de febrero de 2022, la instructora acordó la realización de una inspección telefónica para comprobar el uso que se estaba realizando del número telefónico denunciado (folio 155). Concretamente, el objeto de la inspección consistió en comprobar si, a través del referido número, se prestaba el servicio de consulta sobre números de abonado de conformidad con las condiciones reguladas en la Orden CTE/711/2002.

En fecha 24 de febrero de 2022, la inspectora procedió a levantar acta de la inspección practicada los días 8 y 15 de febrero de 2022, incorporando el contenido de las llamadas telefónicas efectuadas y almacenadas en soporte digital (folios 156 a 172).

SEXTO.- Requerimiento de información a 11842 Información Telefónica

Por ser necesario para el examen y mejor conocimiento de los hechos, mediante escrito de fecha 16 de marzo de 2022 la instructora le requirió determinados datos (folios 173 y 174). El citado escrito fue debidamente notificado el mismo día 16 de marzo de 2022 (folios 173 a 175).

Con fecha 25 de marzo de 2022, 11842 Información Telefónica remitió a esta Comisión escrito dando contestación a la solicitud de información formulada (folios 178 a 184).

SÉPTIMO.- Incorporación de documentación al expediente

Mediante escrito de fecha 11 de abril de 2022, la instructora comunicó a 11842 Información Telefónica la incorporación al presente procedimiento de la declaración de ingresos brutos de explotación del año 2020 presentada por la operadora ante la CNMC, para la liquidación de la tasa general de operadores (TGO), y copia de las cuentas de 2018 de la entidad, que constan depositadas en el Registro Mercantil (folios 185 a 213). El citado escrito fue debidamente notificado el 11 de abril de 2022 (folios 214 a 216).

OCTAVO.- Incorporación de documentación al expediente

Mediante escrito de fecha 13 de mayo de 2022, la instructora comunicó a 11842 Información Telefónica la incorporación al presente procedimiento de las capturas de pantallas de las páginas web de las distintas entidades a las que la inspectora llamó durante las inspecciones de 25 de febrero y 4 de marzo de 2021 así como los días 8 y 15 de marzo de 2022 (folios 217 a 224).

El citado escrito fue debidamente notificado el 16 de mayo de 2022 (folios 225 a 227).

NOVENO.- Declaración de confidencialidad

Mediante escrito de la instructora de 24 de mayo de 2022 se declaró la confidencialidad de los datos relativos al tráfico telefónico, así como los importes facturados por las llamadas recibidas en el número 11842 y contenidos en los anexos del escrito de 11842 Información Telefónica de 25 de marzo de 2022. Asimismo, se declaró confidencial la declaración de los ingresos brutos de explotación relativa al ejercicio 2020, presentada por el operador ante esta Comisión para el cálculo de la TGO a satisfacer (folios 228 a 231).

DÉCIMO. – Propuesta de resolución y trámite de audiencia

Con fecha 29 de julio de 2022 (folios 235 a 282) fue notificada a 11842 Información Telefónica la propuesta de resolución formulada por el instructor del procedimiento concediéndole el plazo de un mes para formular alegaciones y presentar los documentos e informaciones que estimen pertinentes y, asimismo, informándole de lo previsto en el artículo 85 de la LPAC. En fecha 29 de julio de 2022, 11842 Información Telefónica accedió a la notificación (folios 279 y 283).

En la propuesta de resolución, la instructora califica la conducta descrita como una infracción grave del artículo 77.19 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, consistente en el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso del número corto 11842 para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y, en consecuencia, propone la imposición de una sanción a 11842 Información Telefónica como responsable de la misma por importe de mil doscientos euros (7.200 €).

UNDÉCIMO. – Finalización de Instrucción y elevación de expediente a la Secretaría del Consejo

Por medio de escrito de fecha 29 de julio de 2022, la instructora ha informado de la finalización de instrucción del procedimiento y remitido a la Secretaría del

Consejo de la CNMC la Propuesta de Resolución junto con el resto de los documentos y alegaciones que conforman el expediente administrativo, debidamente numerados (folio 284).

DUODÉCIMO.- Reconocimiento de responsabilidad y pago anticipado

En fecha 2 de agosto de 2022 el operador 11842 Información Telefónica presentó un escrito (folios 285 a 288) por el que, de conformidad con el artículo 85 LPAC:

- Reconoce de manera explícita y voluntaria su responsabilidad en los hechos imputados
- Expresa su voluntad de efectuar el pago de la sanción propuesta

Los servicios de esta Comisión han verificado que en fecha 25 de agosto de 2022 el operador 11842 Información Telefónica ha efectuado el pago de cuatro mil trescientos veinte euros (4.320,00 €), lo que supone la sanción propuesta reducida en un 40%, constando en el expediente el justificante del mismo remitido por el operador (folios 298 a 301).

HECHOS PROBADOS

De la documentación obrante en el expediente han quedado probados, a los efectos de este procedimiento, los siguientes hechos:

ÚNICO.- 11842 Información Telefónica prestó el servicio de consulta de información telefónica sobre números de abonados a través del número corto 11842 de manera dilatada, detectándose tiempos de espera elevados en la provisión de la información los días 25 de febrero y 4 de marzo de 2021, 8 y 15 de febrero de 2022

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

1.1.- Escrito de denuncia de un particular de 14 de enero de 2021³ (folios 124 a 133):

La denunciante describe, en su escrito, la llamada cursada al número 11842. Concretamente, señala que, tras llamar, entre otros al número 11842, facilitado desde el servicio de atención telefónica de una compañía aseguradora para dar

³ Escrito remitido por el director de la Junta de Andalucía.

de baja una póliza, le mantienen en espera aproximadamente entre 8 y 9 minutos. Asimismo, también denuncia el precio de estos servicios.

Adjunta al citado escrito copia de la factura emitida por el operador prestador del servicio telefónico en la que se puede observar que el día 21 de noviembre de 2020 se cursó, entre otras, una llamada al número corto 11842, cuya duración ascendió a diez (10) minutos y un (1) segundo y por un importe de 24,45€.

De lo anterior, sin embargo, no puede deducirse la dilación o tiempo de espera elevado denunciados en la prestación del servicio por parte del asignatario del número 11842, al no disponerse de la grabación telefónica.

1.2.- Acta de inspección de 12 de marzo de 2021 (folios 80 y 134 a 149), en cumplimiento de la orden de inspección de 18 de febrero de 2021 (folio 61) y realizada en el seno de la investigación número IFP/DTSA/057/21:

Las (2) dos llamadas efectuadas por la inspectora los días 25 de febrero y 4 de marzo de 2021 fueron atendidas inmediatamente por la locución informativa automática del prestador del servicio telefónico móvil disponible al público, que indicó que la llamada no estaba incluida en la tarifa, y a continuación por la siguiente locución informativa del prestador del servicio de consulta telefónica: *“Un agente especializado le ayudará con su consulta. Los primeros 20 segundos no tienen coste adicional. Precio máximo de esta llamada es de 3 euros con 3 céntimos el minuto, impuestos incluidos. Duración máxima de la llamada 10 minutos. Servicio de consulta telefónica prestado por 11842 Información telefónica, S.L. Le conectamos con un agente especializado.”*

El detalle de las grabaciones de las llamadas es el siguiente:

- La primera llamada tuvo una duración de seis (6) minutos y tres (3) segundos. En ella la inspectora solicita el número de teléfono de *“El Corte Inglés de Diagonal”*. La agente pregunta si quiere que le pase directamente con la central, pero la inspectora indica que quiere el número de teléfono, contestando positivamente la agente. A continuación, la agente pregunta la localidad de *“El Corte Inglés”*.

La llamada se mantiene en espera durante dieciséis (16) segundos, tras la cual la agente pregunta si quiere el número de teléfono del establecimiento El Corte Inglés que está situado en la plaza de Cataluña y la inspectora responde negativamente, reiterando su ubicación.

La llamada vuelve a permanecer en espera otros dieciséis (16) segundos, tras los cuales la agente le pregunta si quiere el número de teléfono del establecimiento ubicado en el *“passeig Sant Andreu”*. La inspectora

contesta de nuevo negativamente e indica que quiere el número de teléfono del establecimiento ubicado en la avenida Diagonal.

Tras permanecer en espera nuevamente durante doce (12) segundos, la agente pregunta con qué departamento quiere ponerse en contacto, contestando la inspectora con “*alimentación*”. La agente contesta positivamente y dice acceder a la base para buscar la información solicitada.

La llamada se mantiene en espera durante treinta (30) segundos hasta que la agente facilita dos números de teléfono. El primero es el “933667100” y el segundo es el “901122122”. Acto seguido la inspectora solicita si le pueden pasar la llamada con el primer número facilitado. La agente contesta positivamente. Antes de despedirse, la agente informa de que la llamada puede ser grabada por cuestiones de calidad y que se trata de un servicio de información general e identifica su número de agente.

La agente informa de que está tramitando la transferencia de la llamada. Y la llamada vuelve a mantenerse en espera durante dieciséis (16) segundos, tras los cuales la agente informa del coste de la llamada por minuto y se despide. Tras escuchar una melodía durante doce (12) segundos, la llamada es atendida por una locución informativa del El Corte Inglés. La inspectora da por finalizada la llamada.

- La segunda llamada tuvo una duración de cuatro (4) minutos y cincuenta y seis (56) segundos. La inspectora solicita que le pasen con un técnico porque se le ha estropeado la nevera. El agente responde positivamente y le pregunta dónde ha comprado el electrodoméstico. La inspectora contesta que en Siemens e indica que ya no reside en la misma localidad donde compró la nevera, por lo que el agente dice que le va a poner en contacto con “*el servicio técnico oficial de Siemens*”, mostrando su conformidad la inspectora.

La inspectora permanece en espera durante treinta y un (31) segundos. Tras ese tiempo, el agente informa de que la llamada puede ser grabada por motivos de calidad y seguridad, que se trata de un servicio de información general e indica su número de agente.

La inspectora vuelve a permanecer en espera durante cuarenta y cuatro (44) segundos. Tras ese tiempo, el agente facilita el número de teléfono “976305714”. Acto seguido, la inspectora pregunta si le pueden pasar directamente la llamada y el agente contesta positivamente pero antes le facilita un segundo número de teléfono, el “931799683”.

El agente también informa de que la llamada va a ser transferida al departamento oficial de Siemens España, así como del precio por minuto de la llamada y se despide. Tras escuchar una melodía durante dieciséis (16) segundos, la llamada es atendida por una locución automática del departamento técnico de Siemens. La inspectora da por finalizada la llamada.

En conclusión, se constata que en las dos llamadas el agente facilita la información solicitada, pero con ciertas dilaciones. Concretamente, se observan ciertos tiempos de espera entre el momento en que se solicita el número correspondiente por parte de la inspectora y se progresa la llamada.

1.3.- Acta de inspección de 24 de febrero de 2022 (folios 156 a 172) en cumplimiento de la orden de inspección de 4 de febrero de 2022 (folio 155):

La inspectora efectuó un total de ocho (8) llamadas, las cinco primeras se efectuaron el día 8 de febrero y las otras tres el 15 de febrero de 2022⁴.

Todas las llamadas son atendidas por la locución informativa del prestador del servicio de consulta telefónica. El detalle de las grabaciones de las llamadas es el siguiente:

- La primera llamada tuvo una duración de cuatro (4) minutos y veintiún (21) segundos. La inspectora solicita el número de teléfono del “servicio de atención al cliente de Santa Lucía” y se inicia una conversación entre el agente y la inspectora en la que el primero le efectúa diferentes preguntas dirigidas a conocer el nombre de la inspectora, el motivo concreto de la llamada y la provincia desde la que llama. A continuación, y tras permanecer en espera cuarenta (40) segundos, la agente dice algo que resulta ininteligible y deja la llamada en espera otros treinta (30) segundos tras los cuales se reinicia la conversación:

“Agente: «Muchísimas gracias por la espera. Ya lo tengo localizado. Entonces ya le podemos pasar esta misma llamada directamente con ellos».

Inspectora: «¿Me pasas el número?»

Agente: «Sí, apúnteselo. Es el 913652424. [¿] Es el teléfono 24 horas para poder dar los partes de hogar [...ininteligible...] le pasamos con ellos directamente?»

Inspectora: «¡Vale!»

Agente: «Que tenga un buen día, no se retire por favor»

Inspectora: «¡Gracias!»”

⁴ Orange informa al inicio de la llamada mediante locución automática de que se realiza una llamada a un número no incluido en la tarifa.

A continuación, se escucha una segunda locución informando del precio del servicio de progresión solicitado. Tras doce (12) segundos en los que suena un hilo musical se escucha una locución automática de Santa Lucía.

- La segunda llamada tuvo una duración de tres (3) minutos y cincuenta y nueve (59) segundos. La inspectora solicita el número de teléfono del “servicio de atención al cliente de Amazon”, tras iniciarse una conversación entre ambos, el agente le pregunta el motivo de la consulta y el nombre de la inspectora y tras contestar la misma, la llamada se queda en espera diez (10) segundos, y se reinicia la conversación por el agente que le da una recomendación relativa a que tenga “a mano algún documento identificativo porque al pasarle con ellos (...)”.

A continuación, la llamada queda en espera otros once (11) segundos en silencio y se reinicia la conversación y vuelve a darle otra recomendación:

«Dicho esto, (...) déjeme recordarle brevemente que la llamada puede ser grabada por motivos de calidad. Mi nombre es de extensión especial de 031. Somos de información general y estamos disponibles las 24 horas del día todos los días de la semana, llamando a ese mismo contacto. Dicho esto, doña María déjeme, por favor que le compruebe la disponibilidad del contacto, una vez comprobado, yo le paso directamente con ellos. ¿Vale?».

La llamada permanece en espera durante dieciocho (18) segundos escuchando un hilo musical. Acto seguido, se reinicia la conversación y tras facilitar el número telefónico 900831773, el agente transfiere la llamada a solicitud de la inspectora. La llamada permanece en espera durante nueve (9) segundos escuchando un hilo musical. A continuación, la llamada es atendida por una locución automática de Amazon:

«Bienvenido a Amazon el número al que has llamado está destinado a los clientes que tienen problemas con la contraseña de su cuenta Amazon, por lo que no podemos ayudarte con otras consultas. Si necesitas ayuda con algún otro asunto, te sugerimos que visites www.amazon.es/barra contacto».

- La tercera llamada tuvo una duración de cuatro (4) minutos y treinta y dos (32) segundos. La inspectora solicita el número de teléfono del “servicio de atención al cliente de Amazon” y se inicia una conversación entre ambos. El agente le pregunta el motivo de la consulta y el nombre de la inspectora y tras contestar la misma, la llamada se queda en espera

catorce (14), escuchándose un hilo musical. A continuación, se reinicia la conversación en la que el agente le indica:

«Sentimos muchísimo haberla dejado en espera, estamos localizando el contacto, lo estamos haciendo lo más rápido posible, acabamos de agilizar la búsqueda y en breves segundos tendremos perfectamente para redirigirla. Mientras tanto, permítame por favor recordarle rápidamente que esta llamada puede ser grabada por motivos de seguridad, mi extensión es el 027, somos un servicio de información general y está más disponible todos los días, las 24 horas llamando a este mismo número.»

Voy a pedir una segunda línea con ellos ahora mismo doña María, le va a saltar en este caso una musiquita, es automática, no crea que nada que la haya colgado, Vd. prepara algo para apuntar al volver con unos segundos la deje el número antes de transferirla con ellos, ¿de acuerdo?»

A continuación, la llamada vuelve a permanecer en espera durante dieciséis (16) segundos escuchando un hilo musical. Acto seguido, se reinicia la conversación, en la que facilita el número 900831773 y afirma el agente que es el número de teléfono del departamento de devoluciones. Tras confirmar la inspectora que quiere que le transfieran la llamada, ésta se queda en espera durante siete (7) segundos escuchando un hilo musical. Acto seguido, la llamada es atendida por la siguiente locución de Amazon:

«Bienvenido a Amazon el número al que has llamado está destinado a los clientes que tienen problemas con la contraseña de su cuenta Amazon, por lo que no podemos ayudarte con otras consultas. Si necesitas ayuda con algún otro asunto, te sugerimos que visites www.amazon.es/barracontacto».

- La cuarta llamada tuvo una duración de cuatro (4) minutos y veintiocho (28) segundos. La llamada es atendida por un agente que se presenta y la inspectora solicita el número de atención al cliente de “Amazon” y se inicia la siguiente conversación.

“Agente: «Estás llamando el lugar correcto. Somos el número de información general. ¿Me puede indicar cuál es su consulta para realizar lo más rápido posible? Por favor».

Inspectora: «Es que no me han venido a buscar un paquete»

Agente: «De acuerdo, pues disculpe señora que le haya interrumpido, entonces usted me está informando, con su permiso, que está esperando un paquete de Amazon que todavía no se lo han traído, ¿correcto?»

Inspectora: «¡No! me tienen que venir a recoger un paquete a casa»

Agente: «¡Ajá, de acuerdo! (...), no se preocupe, yo le voy a agilizar la llamada contactándole con el departamento correspondiente que le van a analizar rápidamente para que sepa por qué no ha venido a recoger su paquete, ¿de acuerdo?» [...]»

La llamada permanece en espera durante ocho (8) segundos escuchando un hilo musical. Acto seguido, se reinicia la conversación:

Agente: «Sí, ¿doña (...)?»

Inspectora: «Sí»

Agente: «Sí. El pedido que me está usted comentando claramente, va a su nombre, ¿sí?»

Inspectora: «Sí»

Agente: «¿De acuerdo? Pues solamente le estoy preguntando para que tenga usted a mano lo que serían sus datos pues seguro que se los van a solicitar para que se le haga más rápida la consulta y así agilizarle rápidamente [ininteligible] del trámite, ¿perfecto?».

Inspectora: «Perfecto».

Agente: «Sí»

Agente: «Sí, por favor no se retire... estamos realizando la espera...»

Agente: «Sí, por último, antes de pasarle, quisiera recordarle que esta llamada puede ser grabada por motivos de calidad, mi extensión es 039, somos el número de información general y estamos disponibles todos los días, las 24 horas, llamando a este mismo número, sí. Pues ahora mismo estoy comprobando la línea de contacto para pasarle rápidamente».

Inspectora: «Vale, ¿me vas a dar el número?»

Agente: «Yo le voy a pasar directamente, ahora mismo, ¿de acuerdo?»

Inspectora: «<<Vale»

Agente: «No se preocupe. Sí, ahora mismo estoy revisando los contactos para pasar rápidamente»

Agente: «Sí pues, doña (...) ya le paso ahora mismo con el departamento de Amazon. Si usted no tiene ninguna pregunta más [ininteligible] cuyo contacto sería 900 831 773. ¿Se lo facilito o mejor le paso para ganar tiempo para gestionar su consulta? ¿le paso?»

Inspectora: «Mira, ¿me lo repites y me pasas?»

Agente: «Sí, [ininteligible]».

Inspectora: «Vale, dime el número».

Agente: «Pues sería 900»

Inspector: «Sí»

Agente: «Sí, 900 831 773 y a continuación procedo a transferirle. Recuerdo que las llamadas siguen atendiendo el mismo coste. Es una locución de 3,03 euros al minuto [ininteligible]»

La llamada permanece en espera durante nueve (9) segundos escuchando un hilo musical. Acto seguido, aparece la siguiente locución:

«Bienvenido a Amazon el número al que has llamado está destinado a los clientes que tienen problemas con la contraseña de su cuenta Amazon, por lo que no podemos ayudarte con otras consultas. Si necesitas ayuda con algún otro asunto, te sugerimos que visites www.amazon.es/contacto».

La inspectora da por finalizada la llamada.

- La quinta llamada tiene una duración de tres (3) minutos y cincuenta y cuatro (54) segundos. La llamada es atendida por un agente que se presenta. La inspectora solicita el número de la joyería “Rabat” que está en Tarragona y se inicia la siguiente conversación

Agente: «En Tarragona muy bien, joyería Rabat un momento, por favor. No se preocupe. Un momento».

Agente: «El teléfono suyo de contacto sería el mismo, ¿móvil?».

Inspectora: «Eh, sí».

Agente: «Por si acaso la joyería quiere localizarle o notificarle algo, mandar mensajes, lo va a hacer para el número de teléfono».

Inspectora: «Perfecto»

Agente: «607571717»

Agente: «¿A nombre de quién está la línea, con quién van a tratar ahora, ¿quién es usted?»

Inspectora: «A mi nombre, me llamo (...)».

Agente: «Muy amable doña (...), no se preocupe, un momento por favor».

Agente: «¿Razón de la pregunta? porque estamos grabando conversación para pasarlo al departamento correspondiente de la joyería. No sé qué es lo quiere, ¿comprar algo, o reclamar algo?»

Inspectora: «Es por un tema de un reloj, es por un tema de un reloj».

Agente: «Ah! Por un tema de un reloj, muy bien, (...) quiere hablar sobre un reloj. Es la calle Rambla Nova 35 de Tarragona».

Inspectora: «Vale»

Agente: «Le pasó con el gerente responsable de la tienda, de la joyería, mejor dicho, y vas a hablar con él directamente desde aquí».

Inspectora: «¡Ah fantástico!»

Agente: «Sabes, pasarle [le paso con] el número de teléfono con quién vas a tratar es la oficina para este tipo de relojes, digamos de».

Inspectora: «También, dame el número de teléfono».

Agente: «Exacto. (...), apunte».

Inspectora: «Vale»

Agente: «977(...), 23(...), 79 (...) 30»

Inspectora: «Perfecto».

Agente: «Ahora, tienes 10 segundos, ¿puedes esperar estos 10 segundos que te paso directamente? Te pongo en línea para que te atienda una persona, porque puede darse el caso, que hay un contestador automático a razón de la hora que estamos que son las 14:15h, casi las 15, ¿vale?»

Agente: «Voy a pasar yo directamente si me permite, (...), aguante unos 10-15 segundos, por favor. No cuelgues».

Agente: «Le pongo en línea. Gracias y felicidades y enhorabuena, digo yo por el reloj, jajaja»

Inspectora: «Gracias».

Agente: «No se preocupe (...), hija mía, un segundo, te paso ya».

Agente: «Un momento y nada más».

Agente: «Cuando veo que la línea está libre, te pongo directamente».

Agente: «Ahora, te paso»

La llamada permanece en espera durante veinte (20) segundos escuchando un hilo musical. Durante este tiempo, se escucha la siguiente locución informativa del precio de servicio de progresión solicitado: «*[E] coste de esta llamada es de 3,03€ por minuto, impuestos incluidos*». Tras la espera la llamada es atendida por la locución automática de la joyería Rabat.

- La sexta llamada tiene una duración de cuatro (4) minutos y veinticinco (25) segundos. La llamada es atendida por un agente que se presenta. La inspectora solicita el número del “Hotel Claris” de Barcelona y se inicia la siguiente conversación.

Agente: «Estás llamando al número correcto, somos el número de información telefónica [ininteligible]. Vamos a transferir al departamento correspondiente. ¿Dígame su consulta, por favor?»

Inspectora: «Quiero que me des el teléfono del hotel Claris de Barcelona»

Agente: «Vale, ¿me indica su nombre por favor? para dirigirme a usted durante la llamada»

Inspectora: «(...)»

Agente: «(...), encantado de saludarla Doña (...). Yo me llamo José. Muy buenos días. ¿Me ha dicho usted, doña (...), que al parecer

necesita contactar con el departamento del Hotel Claris verdad? Grand Luxe de Barcelona».

Inspectora: «Sí»

Agente: «Si, para qué consulta sería por favor, para dirigirla al departamento»

Inspectora: «Quiero hacer una reserva»

Agente: «Un momento, por favor, vamos localizando el departamento, y una vez localizado, yo le paso para que le den su reserva, ¿vale?»

Inspectora: «Vale».

Agente: «Mientras tanto doña (...) sería para usted la reserva»

Inspectora: «¿Perdona?».

Agente: «¿Sería para usted o es para otra persona?»

Inspectora: «No, para mí».

Agente: «Vale simplemente se lo preguntamos, doña (...) para recomendarle que tuviera a mano algún documento identificativo por si algún momento se lo llegan a pedir. ¿Vale?»

Inspectora: «¡Vale!»

Agente: «Simplemente es una recomendación para agilizar la gestión en cuanto le pase»

Inspectora: «¡Gracias!»

Agente: «A usted doña (...), por favor no se retire.»

La llamada permanece en espera durante ocho (8) segundos en silencio, reiniciándose la conversación:

Agente: «Mientras tanto Doña (...) la llamada puede ser grabada por motivos de calidad, mi número de extensión es el 031. somos un número de información general y estamos disponibles las 24 horas del día, todos los días del año, llamando a este mismo contacto. Vale, un momento. Doña (...) dicho esto déjeme por favor que le compruebe la disponibilidad de departamento. Una vez comprobado le paso para que la atiendan para su reserva. ¿Vale?»

Inspectora: ¡Vale!, ¿pero me darás el número?»

Agente: Sí, también te voy a dar un número, si le parece, ¿vale?, a continuación, va a escuchar una musiquita, será simplemente porque va a abrir con ellos una segunda línea. No se retire por favor, vuelvo en breve (...).»

La llamada permanece en espera durante dieciocho (18) segundos escuchando un hilo musical. Acto seguido, se reinicia la conversación:

Agente: «Doña (...) ¿sigue aquí?»

Inspectora: «Sí».

Agente: «Ya tengo el contacto y comprobado el localizador referencia al departamento de Hotel Claris Grand Luxe de Barcelona. Apúntelo.

Inspectora: ¡Vale!»

Agente: (...) Sería 93 ...487...62...62. (...). Le paso doña (...).».

A continuación, el agente informa del precio del servicio de progresión de la llamada, pero no se entiende ni escucha correctamente. La llamada permanece en espera durante 15 segundos escuchando un hilo musical. Tras el tiempo de espera, se escucha una locución automática del Hotel Claris.

- La séptima llamada tiene una duración de cinco (5) minutos y treinta y siete (37) segundos. La inspectora solicita el número del restaurante “Casa Lucio” y a continuación la agente le solicita su nombre a la inspectora. Tras permanecer la llamada en espera durante más de veinte (20) segundos escuchando un hilo musical, se reinicia la conversación en la que el agente informa que puede pasar la llamada directamente, a lo que la inspectora le solicita el número.

La llamada permanece nuevamente en espera durante casi un (1) minuto en silencio. Acto seguido, se reinicia la conversación:

Agente: «Ya lo tengo localizado el restaurante ¿el que está allí en la calle Rafael de Riego, verdad?».

Inspectora: «No, el que está en la calle, la cava baja o la cava alta, una de las dos cavas. ¿Es casa Lucio, ¿eh? El que está en la calle, en la cava alta o en la baja».

Agente: «De acuerdo. Va a ser en la cava baja. He ido hace poco. De acuerdo. Cava baja. Estoy solicitando ya el teléfono. Un segundo, no se retire.».

La llamada permanece en espera durante más de treinta (30) segundos escuchando un hilo musical. Acto seguido, se reinicia la conversación y facilita el número de teléfono 913653252. La llamada vuelve a permanecer en espera durante casi un (1) minuto con hilo musical. Al inicio de la espera, la inspectora escucha la siguiente locución «La llamada es de tres euros con cero veinticinco céntimos el minuto».

A continuación, el agente dice: “Disculpe doña (...), estoy intentando transferirla, sí que es verdad que da tono, pero ahora mismo no cogen el teléfono, a lo mejor es que están muy ocupados, intente llamar al teléfono [ininteligible] en unos minutitos [ininteligible]». El agente se despide y se finaliza la llamada.

- La octava llamada tiene una duración de cuatro (4) minutos y treinta (30) segundos. La llamada es atendida por un agente que se presenta. La inspectora solicita el número del “RACC” y se inicia la siguiente conversación.

Agente: «Vale, ¿su nombre para poder dirigirme a usted? para hacer las llamadas si es tan amable»

Inspectora: «(…)»

Agente: «(…), Encantada Doña (...). ¿Me puede volver a confirmar para qué era su consulta, para qué era exactamente? doña Silvia».

Inspectora: «Me he quedado sin batería en el coche».

Agente: «Y ahora, ¿con quién se quiere poner en contacto? [ininteligible]»

Inspectora: «¿Cómo dices?».

Agente: «¿Con quién se quiere poner en contacto? [ininteligible]»

Inspectora: «Lo que te he dicho, con el RACC».

Agente: «Vale, eh me puede confirmar doña Silvia, ¿el RACC qué se refiere exactamente? es que no la he entendido doña Silvia».

Inspectora: «Pues lo que te he dicho, que me he quedado sin batería en el coche».

Agente: «Vale, entonces en este caso se quiere poner en contacto con el departamento del RACC».

Inspectora: «Bueno, quiero que me des el teléfono del RACC que es lo que te he pedido desde el primer momento».

Agente: «Vale, eh del automóvil, ¿el teléfono del RACC?»

Inspectora: «Sí»

Agente: «Vale en este caso para resolver su consulta, en este caso para resolver su consulta Doña (...) le voy a comunicar con el departamento correspondiente. ¿Vale? Manténgase conmigo en línea mientras localizo el contacto correspondiente del RACC. ¿vale? Un segundito por favor.»

La llamada permanece en espera durante seis (6) segundos, tras los cuales la agente reinicia la conversación.

Agente: «Vale, entonces en este caso vamos [ininteligible] el contacto. [ininteligible] la llamada puede ser grabada por motivos de calidad y extensión, es el 020, de información general y estaba [está] disponible todos los días, las 24 horas, llamando a este mismo número». [La agente habla muy rápido y resulta muy difícil entenderla y anotar el número de teléfono facilitado.] «¿Doña (...), le paso?»

Inspectora: «Bueno, si me repites el número de teléfono te lo agradecería».

Agente: «Vale, ¿lo quiere apuntar también? 90...03...03...57...357».

Acto seguido, la agente empieza a hablar muy rápido de nuevo y no se la entiende. La inspectora consigue interrumpirla y finalmente se lo facilita (900357357).

La agente se despide hablando muy rápido y deja la llamada en espera con un hilo musical. La llamada permanece en espera durante diez (10) segundos tras los cuales es atendida por una locución automática de bienvenida del RACC.

En conclusión, de las llamadas efectuadas por la inspectora se constata que en todas ellas los agentes facilitan la información solicitada. Sin embargo, se observan dilaciones que alargan las duraciones de las llamadas, llegándose a escuchar un hilo musical durante las conversaciones, entre que la inspectora solicita los números correspondientes y la agente suministra la información correspondiente y se progresan las llamadas.

Por otro lado, se observa que en ocasiones las dilaciones se producen a través de las preguntas formuladas por los distintos agentes del operador 11842, que alargan las duraciones de las llamadas. En particular, los agentes preguntan por el motivo concreto que lleva a solicitar el número concreto o por datos relacionados con la provincia desde la que se ubica, código postal, etc.

1.4.- Datos de tráfico aportados en el escrito de contestación de 11842 Información Telefónica de 25 de marzo de 2022⁵ (folios 178 a 184):

Mediante el citado escrito, 11842 Información Telefónica adjunta dos anexos que contienen, por un lado, la información relativa al número de llamadas recibidas en el número corto 11842, duración e importe facturado correspondientes a cada uno de los días en los que se llevaron a cabo las inspecciones⁶; y el segundo anexo contiene la misma información, pero referida al periodo comprendido entre enero y diciembre de 2021.

Concretamente, del archivo en formato Excel -documento número 1 (folio 183)- se observa que el 25 de febrero de 2021 se recibieron **[INICIO CONFIDENCIAL**

⁵ Al requerimiento formulado por la instructora el 16 de marzo de 2022 (folios 173 y 174).

⁶ Inspecciones realizadas durante la tramitación del expediente IFP/DTSA/057/20 y del presente procedimiento sancionador.

[FIN CONFIDENCIAL].

1.5.- Capturas de pantallas de las páginas webs de seguros Santa Lucía y AXA, El Corte Inglés, Casa Lucio, Hotel Claris, joyería Rabat y el RACC, incorporadas mediante escrito de 13 de mayo de 2022 (folios 217 a 224):

Las capturas de pantallas de las páginas webs citadas contienen información relativa a los números telefónicos -numeración geográfica o de red inteligente- de contacto de cada una de las empresas.

Concretamente, Casa Lucio y AXA publicitan dos números de teléfono, mientras que el Hotel Claris, El Corte Inglés y Rabat de Tarragona solo publicitan un número de teléfono. Por último, las páginas webs de RACC y Seguros Santa Lucía publicitan distintos números de teléfono diferenciándose según el servicio al que se quiera acceder.

1.6.- Conclusión

Ha quedado acreditado que, en **ocho** de las diez llamadas efectuadas al número 11842 por la inspectora los días 25 de febrero y 4 de marzo de 2021 y 8 y 15 de febrero de 2022, el operador facilitó los números telefónicos solicitados constatándose largos tiempos de espera en los que, además, se escucha un hilo musical o silencios producidos durante las conversaciones mantenidas con los agentes del número 11842.

Por otro lado, en algunas ocasiones las dilaciones se producen a través de las distintas preguntas que efectúan los agentes a la inspectora durante las conversaciones mantenidas, como son: “*la provincia desde la que se llama, ubicación desde la que se encuentra, código postal*” o incluso el motivo concreto de la llamada, pese a solicitar la inspectora por el número de una empresa o servicio específico. Prácticamente en todas las llamadas se observa que los agentes facilitan números de teléfono que no corresponden con la ubicación, provincia, o código postal facilitado por la inspectora, sino con otros rangos de numeración como son el gratuito 900, el 901 o el 91, que corresponde a la provincia de Madrid.

Asimismo, de las capturas de pantalla de las páginas web se constatan las numeraciones telefónicas utilizadas por cada una de las entidades a través de las cuales informan de sus correspondientes servicios.

A los anteriores antecedentes y hechos probados le son de aplicación los siguientes

FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

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

Las competencias de la CNMC para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. 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 (LCNMC), corresponde a la CNMC *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003⁷, de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo”*.

El artículo 26.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector público (LRJSP), dispone que *“[s]erán de aplicación las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de producirse los hechos que constituyan infracción administrativa”*.

No obstante, de conformidad con los artículos 9.3 de la Constitución y 26.2 de la citada Ley, las disposiciones sancionadoras producirán efecto retroactivo en cuanto favorezcan al presunto infractor.

Los hechos analizados en el presente expediente se han producido entre febrero de 2021 y febrero de 2022. En este periodo era de aplicación la LGTel 2014, normativa que regía en el momento de la incoación del expediente sancionador.

Entre las funciones que la anterior 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 11842 Información Telefónica el número corto 11842 para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonados y el servicio telefónico fijo disponible al público.

Según lo dispuesto en los artículos 19 y 69.1 de la LGTel 2014, la competencia para otorgar los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación correspondía al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital

⁷ Actualmente Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

(MAETD)⁸, en particular conocer las infracciones del artículo 77.19 de la LGTel 2014, que señalaba 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, de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria décima de la LGTel 2014, al no haber asumido el MAETD las competencias en materia de numeración y sancionadoras en ese ámbito, estas siguieron siendo ejercidas por la CNMC.

El día 30 de junio de 2022 entró en vigor la Ley 11/2002, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (LGTel 2022), que derogó la LGTel 2014. Según lo dispuesto en los artículos 30.5 y 100 ac) de la LGTel 2022, la competencia para otorgar los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración corresponde a la CNMC.

Por su parte, de conformidad con el artículo 114 de la LGTel 2022, la competencia sancionadora en materia de numeración corresponde actualmente a la CNMC:

“La competencia sancionadora corresponderá:

- a) 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 3, 10, 11 y 14 del artículo 106, infracciones graves tipificadas en los apartados 19, 20, 24, 25, 27, 28, 34, 35, 36, 38, 39 y 41 del artículo 107 e infracciones leves tipificadas en los apartados 6 y 12 del artículo 108;*

Entre las competencias atribuidas a la CNMC, está la de conocer las infracciones del artículo 107.19 de la LGTel 2022 (en la LGTel 2014 art. 77.19), que señala como infracción grave: “El incumplimiento de las condiciones establecidas en los planes nacionales de numeración o sus disposiciones de desarrollo o en las atribuciones y asignaciones de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración”.

En definitiva, la nueva ley confirma la competencia de la CNMC para asignar derechos de uso de la numeración, supervisar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la normativa y sancionar, en caso necesario, previendo un tipo de infracción grave (art. 107.19), al igual que en la LGTel 2014

⁸ 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, forma parte del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

(art. 77.19). Por ello, será de aplicación al presente expediente la LGTel 2014, salvo en aquello en que la nueva LGTel 2022 favorezca al presunto infractor.

En virtud de las anteriores competencias, de conformidad con los preceptos citados y atendiendo a lo previsto en el artículo 25.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), los artículos 20.2, 21.2 y 29 de la LCNMC y los artículos 14.1.b) y 21.a) 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.

Por otra parte, según lo previsto en el artículo 63 de la LPAC y lo establecido en el apartado 2 del artículo 29 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”.

De esta manera, la instrucción de los procedimientos sancionadores, de acuerdo con lo previsto en los artículos 25.1.b) de la LCNMC y 18.1 y 21.b) y 22 del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado mediante Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, corresponde a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA), habiendo sido la instructora nombrada a través del acuerdo de incoación del presente expediente -Ver Antecedente Primero-.

SEGUNDO. - Sobre la ley aplicable al presente procedimiento

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 aplicación del referido artículo 2, en lo no previsto en las normas antes citadas resulta de aplicación la precitada LPAC y la LRJSP.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

PRIMERO.- Tipificación del Hecho Probado Único

1.1.- Normativa aplicable

El presente procedimiento sancionador se inició contra 11842 Información Telefónica ante la posible comisión de una infracción tipificada en el artículo 77.19 de la LGTel 2014, que calificaba como infracción grave el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de recursos de numeración incluidos en los planes de numeración -ver, en términos similares, el artículo 107.19 de la LGTel 2022-. Concretamente, el procedimiento se incoó por indicios de que el número 11842

se estaba utilizando en contra de las condiciones de prestación del servicio -por dilaciones excesivas- establecidas en la Orden CTE/711/2002⁹.

El apartado 1 del artículo 19 de la LGTel 2014, al igual que el artículo 30 de la LGTel 2022-, establecía 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, el artículo 19 contiene 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 numeración o en sus disposiciones de desarrollo, sin perjuicio del derecho del usuario de desconexión de determinados servicios.

(...)

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”.*

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 2014 -en igual sentido que el artículo 31 de la LGTel 2022- establece que serán los planes nacionales y sus disposiciones de desarrollo los que designarán los servicios para los que pueden utilizarse los números.

Por otra parte, 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 (...).”

El apartado 2.3 del Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT)¹¹ 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”.*

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.

Por otro lado, la Orden CTE/711/2002 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.».

¹¹ Anexo aprobado en virtud del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, que aprueba el Reglamento de Mercados.

Por último, la Orden CTE/711/2002 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 los apartados sexto y noveno, 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 CTE/711/2002 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 operador que desee prestar el servicio ofreciendo la terminación de llamadas, deberá *“estar habilitado para la prestación del servicio telefónico disponible al público, conforme la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo”* y cumplir las condiciones establecidas en la orden, incluida la obligación de que *“con carácter previo a la terminación de la llamada, el prestador deberá informar, bien verbalmente por la persona que atiende al usuario o bien mediante la inserción de una nueva locución, del precio máximo por minuto de la llamada, impuestos incluidos”*.

1.2.- Análisis de la utilización del número corto por 11842 Información Telefónica

De la instrucción del expediente sancionador, como se ha señalado en el **Hecho probado único**, queda acreditado que el servicio de consulta telefónica ha sido prestado pero de manera ineficaz, tras constatarse la existencia de dilaciones o tiempos de espera injustificados durante las conversaciones mantenidas con los agentes del número 11842, escuchándose con frecuencia en las llamadas un hilo musical entre interacción e interacción, a veces durante un tiempo prolongado o incluso la existencia de momentos de silencio no justificable por parte del agente.

Dichos tiempos de espera se producen con ocasión de la búsqueda de la información solicitada por el llamante. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que los números solicitados son comunes y de fácil acceso.

Asimismo, se constata la existencia de largos tiempos de espera, notablemente superiores a los de la media del sector, entre que se facilita la información por parte del agente y se progresa la llamada, y hasta que la empresa cuyo número ha sido solicitado descuelga la llamada.

Por otro lado, de las actas de inspección de 12 de marzo de 2021 (folios 134 a 149) y 25 de febrero de 2022 (folios 156 a 172) también se ha constatado una práctica reiterada por parte de 11842 Información Telefónica consistente en formular preguntas innecesarias que generan, de facto, una mayor duración en las llamadas. Así, entre otras cuestiones solicitadas por los distintos agentes se encuentran las dirigidas a conocer datos como *“la provincia desde la que se llama, ubicación desde la que se encuentra o código postal”*, así como el motivo específico de la solicitud del número o del servicio deseado.

Así, se observa en la primera llamada de la inspectora del día 8 de febrero de 2022 que, tras solicitar el número de teléfono del “servicio de atención al cliente de Santa Lucía”, el operador le pregunta a la inspectora su nombre, su ubicación y provincia, y, sin embargo, el número facilitado es el 913652424, que corresponde a la provincia de Madrid -no habiendo solicitado esa provincia la inspectora-.

Cuestión distinta es lo que ocurre en las tres llamadas formuladas el mismo día 8 de febrero, en las que la inspectora solicita el número de teléfono del servicio de atención al cliente de Amazon, el agente pregunta en todas las llamadas el motivo concreto por el que llama la inspectora, y tras aclarar los mismos, los agentes facilitan el mismo número, el 900831773, número gratuito para el llamante que no identifica ámbito provincial alguno. Asimismo, se constata tras la progresión de cada una de las llamadas que aparece una locución automática de Amazon que indica *“Bienvenido a Amazon el número al que has llamado está destinado a los clientes que tienen problemas con la contraseña de su cuenta Amazon, por lo que no podemos ayudarte con otras consultas. Si necesitas ayuda con algún otro asunto, te sugerimos que visites www.amazon.es/barracontacto»*.

En la quinta llamada formulada el 8 de febrero de 2022 en la que la inspectora pregunta esta vez por el teléfono de la joyería Rabat en Tarragona, el agente le indica si “el teléfono suyo de contacto sería el mismo” y aclara el agente que es *“por si la joyería necesita localizarle”*, a continuación, éste le pregunta a la inspectora si *“quiere comprar algo o reclamar algo”* e incluso, llega a indicarle que *“le pasa con el gerente de la tienda”*. Finalmente, tras la progresión de la llamada, contesta una grabación automática de la citada joyería.

En la sexta llamada formulada el día 15 de febrero de 2022, tras solicitar la

inspectora el número del Hotel Claris de Barcelona, el agente le pregunta el motivo de la gestión que desea realizar, contestando el agente *“Un momento, por favor, vamos localizando el departamento, y una vez localizado, yo le paso para que le den su reserva, ¿vale?”*. Sin embargo, de la captura de la página web del Hotel Claris se puede observar que tan solo se publicita un número de teléfono. Esta pregunta da lugar por tanto a que se eleve la duración de la llamada.

En la octava llamada, la inspectora solicitó el número de teléfono del “RACC” y tras aclarar la inspectora al agente la gestión que quería realizar («(...) me he quedado sin batería en el coche (...)»), el agente facilitó el número 900357357, número gratuito que no corresponde a un establecimiento de una provincia determinada y atiende las llamadas con independencia del lugar donde se encuentre el vehículo.

En definitiva, las preguntas efectuadas por parte del operador resultan innecesarias para la prestación de los servicios solicitados, pues la información solicitada no tiene un reflejo en los números o servicios facilitados, dando lugar ello a que se eleve la duración de cada una de las llamadas. Los números solicitados por la inspectora son de fácil acceso y en algunas de las llamadas se observa que las numeraciones utilizadas corresponden a los 900 o 901 que no identifican la provincia en la que se encuentran.

Cabe recordar que dicha dilación o existencia de tiempos de espera tiene un impacto en el gasto o facturación del usuario por estas llamadas, pues la llamada es de mayor duración y, por ende, todo lo que suceda durante la llamada del usuario afecta a la facturación del mismo.

A lo anterior, debe añadirse que se ha constatado que la duración media de las llamadas recibidas **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Dichas duraciones resultan muy elevadas si las comparamos con la información que se obtiene del informe económico-sectorial anual de la CNMC publicado en el año 2021¹², de acuerdo con el cual **la duración media de una llamada a un número 118AB se estima en 1,6 minutos** -información que se obtiene de los datos de tráfico/número de llamadas-.

Por consiguiente, de la información contenida en el Hecho Probado Único se deduce claramente que 11842 Información Telefónica prestó los días 25 de

¹² Datos que se refieren al año 2020 y que se contienen en la siguiente página web http://data.cnmc.es/datagraph/jsp/inf_anual.jsp

febrero y 4 de marzo de 2021 y 8 y 15 de febrero de 2022 el servicio de consulta de forma ineficaz, con dilaciones y tiempos de espera no justificados

Como se ha analizado anteriormente, de conformidad con los apartados cuarto y sexto de la Orden CTE/711/2002, la información que se suministre a través de los números 118AB deberá proporcionarse de forma eficaz y sin dilaciones ni tiempos de espera injustificados.

Por tanto, la prestación correcta del servicio de información telefónica consiste en proporcionar la información del número de teléfono de forma eficaz y sin dilaciones ni tiempos de espera injustificados y, posteriormente, en su caso, ofrecer la terminación de la llamada. Los hechos descritos y probados constatan una prestación dilatada del servicio y contraria a los términos de atribución del recurso de numeración 118AB previstos en la Orden CTE/711/2002.

En consecuencia, concurre el elemento de tipicidad, al haberse constatado un incumplimiento por parte de 11842 Información Telefónica 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 sexto de la Orden CTE/711/2002. Por lo tanto, se concluye que 11842 Información Telefónica ha incurrido en infracción del artículo 77.19 de la LGTel 2014.

SEGUNDO. - Responsabilidad en la comisión de la infracción

De conformidad con la jurisprudencia recaída en materia de Derecho Administrativo Sancionador¹³, actualmente no se reconoce la responsabilidad objetiva en la comisión de una infracción, sino que se exige el elemento de la culpabilidad, lo que supone que la conducta antijurídica sea imputable a un sujeto pasivo responsable de dicha conducta (esto es, que exista un nexo psicológico entre el hecho y el sujeto).

Así se interpreta la expresión recogida por el legislador español cuando, al regular la potestad sancionadora de la Administración en el artículo 28 de la LRJSP, establece que “[s]ólo podrán ser sancionadas por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas que resulten responsables de los mismos a título de dolo o culpa”. En efecto, en el Derecho Administrativo Sancionador cabe atribuir responsabilidad a título de simple negligencia o culpa, entendida como la falta de diligencia debida para evitar un

¹³ Por todas, sentencia de la Audiencia Nacional de 11 de octubre de 2017 (recurso contencioso-administrativo núm. 144/2016) o sentencia del Tribunal Supremo (STS) de 22 de noviembre de 2004 (recurso contencioso-administrativo núm. 174/2002).

resultado antijurídico, previsible y evitable (ver la precitada sentencia del Tribunal Supremo de 22 de noviembre de 2004, recurso contencioso-administrativo núm. 174/2002). Sin embargo, actúa dolosamente quien quiere realizar el tipo de infracción.

En la normativa sectorial de comunicaciones electrónicas podemos encontrar ambos supuestos. El tipo de infracción contenido en el artículo 77.19 de la LGTel 2014 no exige la concurrencia de dolo, siendo suficiente la negligencia consistente en no usar la numeración asignada de acuerdo con las condiciones de uso fijadas en la norma de atribución.

Nos encontramos ante la figura del dolo cuando se cumplen los dos elementos que lo integran: el intelectual y el volitivo. El primero implica que el autor tiene conocimiento de los hechos constitutivos del tipo de infracción así como de su significación jurídica, mientras que el segundo supone querer realizar el hecho ilícito.

En el presente caso, se imputa al operador 11842 Información Telefónica una conducta a título de negligencia o culpa, por no prestar la suficiente diligencia para evitar ciertas dilaciones o tiempos de espera en la prestación del servicio de consulta telefónica, lo que supone un incumplimiento de las condiciones de atribución de la referida numeración.

Por último, la anterior conclusión no se ve afectada por la existencia de circunstancia alguna de exención o exclusión de la responsabilidad del imputado.

Finalmente, según se desprende del Antecedente de Hecho Duodécimo de la presente resolución, en fecha 2 de agosto de 2022 el operador 11842 Información Telefónica presentó un escrito (folios 285 a 288) por el que, de conformidad con el artículo 85 LPAC, reconoce de manera explícita y voluntaria su responsabilidad en los hechos imputados

TERCERO. - Terminación del procedimiento y reducción de la sanción

En la propuesta de resolución se aludía al hecho de que el operador 11842 Información Telefónica, como responsable de la infracción, podía reconocer voluntariamente su responsabilidad, en los términos establecidos en el artículo 64.2.d) de la LPAC con los efectos previstos en el artículo 85.

De conformidad con el artículo 85, apartado primero, de la LPAC, que regula la terminación de los procedimientos sancionadores, el reconocimiento de la responsabilidad permite resolver el presente procedimiento con la imposición de la sanción que proceda, aplicando una reducción del 20% sobre el importe total de la sanción de multa propuesta.

Asimismo, de acuerdo con el apartado dos del mismo precepto legal, teniendo la sanción únicamente carácter pecuniario, también puede el presunto infractor realizar el pago voluntario de la sanción en cualquier momento anterior a la resolución. El pago voluntario también conlleva la aplicación de otra reducción del 20% sobre el importe total de la sanción propuesta (artículo 85, apartado tercero).

Así, la acumulación de las dos reducciones antes señaladas conlleva una reducción del 40% sobre el importe de la sanción total inicialmente propuesta de siete mil doscientos euros (7.200,00 €). Y, siendo dicha reducción de dos mil ochocientos ochenta euros (2.880,00 €), ello limitaría la sanción a imponer a la cuantía final de cuatro mil trescientos veinte euros (4.320,00 €).

Asimismo, de acuerdo con el precitado segundo apartado, dado que la sanción tiene en este caso únicamente carácter pecuniario, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución, implicará la terminación del presente procedimiento.

Como ya se ha expuesto en el Antecedente de Hecho Duodécimo de la presente Resolución, por medio de su escrito de alegaciones de 2 de agosto de 2022, el operador 11842 Información Telefónica ha reconocido su responsabilidad y expresa su voluntad de efectuar el pago de la sanción propuesta (folios 285 a 288). Asimismo, mediante transferencia con fecha valor 25 de agosto de 2022, el operador 11842 Información Telefónica ha procedido a pagar la sanción de 4.320,00 euros determinada en la Propuesta de resolución del procedimiento y una vez aplicadas las reducciones del 40 % establecidas en el citado artículo 85 de la LPAC (folios 298 a 301).

Al haberse reconocido expresamente la responsabilidad en la comisión de la infracción por parte del operador 11842 Información Telefónica, y haberse asimismo realizado el ingreso del importe de la sanción propuesta, según se indicaba en la propuesta de resolución, ello determina la aplicación de las reducciones antes señaladas en la cuantía de la multa, y asimismo implica la terminación del procedimiento, de acuerdo con el apartado 2 del artículo 85 de la LPAC. La efectividad de las citadas reducciones está condicionada a la renuncia a la interposición de cualquier acción o recurso ulteriores en vía administrativa, según exige el apartado 3 del mismo artículo 85 de la LPAC.

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

RESUELVE

PRIMERO. - Declarar la terminación del procedimiento sancionador, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en los términos de la propuesta del instructor a la que se refiere el Antecedente de Hecho Décimo de la presente resolución, en la que se considera acreditada la responsabilidad infractora administrativa y se propone imponer sanción pecuniaria a la entidad 11842 Información Telefónica, S.L.U.

SEGUNDO. - Aprobar las dos reducciones del 20% sobre el importe total de la sanción de siete mil doscientos euros (7.200,00 €) contenida en la propuesta del instructor, reducciones establecidas en el artículo 85, apartado 3, en relación con los apartados 1 y 2, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; minorándose la suma de las sanciones en un 40% (dos mil ochocientos ochenta euros -2.880,00 €-) y resultando, por ello, dicha suma en la cuantía final de cuatro mil trescientos veinte euros (4.320,00 €) que ya ha sido abonada anteriormente por la entidad 11842 Información Telefónica, S.L.U., según consta en el Antecedente de Hecho Duodécimo.

TERCERO. - Declarar que la efectividad de las reducciones de la sanción queda condicionada en todo caso al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese al interesado, la entidad 11842 Información Telefónica, S.L.U., haciéndole saber que esta Resolución 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.