

## **RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO CONTRA LA ENTIDAD TELÉFONO DE INFORMACIÓN AL CLIENTE 24 HORAS, S.L., POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DETERMINANTES DE LA ATRIBUCIÓN Y OTORGAMIENTO DEL RECURSO PÚBLICO DE LA NUMERACIÓN 11827**

(SNC/D TSA/168/21)

### **CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

#### **Presidente**

D. Ángel Torres Torres

#### **Consejeros**

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D<sup>a</sup> María Ortiz Aguilar

#### **Secretaria**

D.<sup>a</sup> María Ángeles Rodríguez Paraja

En Madrid, a 10 de noviembre de 2022

Vista la Propuesta de resolución de la instructora, 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 y en virtud de la función establecida en el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (LCNMC), la Sala de la Supervisión Regulatoria, ha dictado la siguiente resolución basada en los siguientes:

## TABLA DE CONTENIDO

<b>I. ANTECEDENTES DE HECHO</b> .....	<b>4</b>
<b>PRIMERO.- Expediente de información previa IFP/DTSA/057/20</b> .....	<b>4</b>
<b>SEGUNDO.- Incoación del presente procedimiento sancionador</b> .....	<b>5</b>
<b>TERCERO.- Solicitud de acceso al expediente</b> .....	<b>6</b>
<b>CUARTO.- Declaración de confidencialidad</b> .....	<b>6</b>
<b>QUINTO.- Escrito de alegaciones de TIC24H</b> .....	<b>6</b>
<b>SEXTO.- Inspección</b> .....	<b>6</b>
<b>SEPTIMO.- Requerimiento de información</b> .....	<b>7</b>
<b>OCTAVO.- Solicitud de acceso al expediente</b> .....	<b>7</b>
<b>NOVENO.- Incorporación de documentación al expediente</b> .....	<b>7</b>
<b>DÉCIMO.- Escrito de alegaciones de TIC24H</b> .....	<b>7</b>
<b>UNDÉCIMO.- Incorporación de documentación al expediente</b> .....	<b>8</b>
<b>DUODÉCIMO.- Declaración de confidencialidad</b> .....	<b>8</b>
<b>DÉCIMOTERCERO.- Incorporación de documentación al expediente</b> .....	<b>8</b>
<b>DÉCIMOCUARTO.- Escrito de alegaciones</b> .....	<b>8</b>
<b>DÉCIMOQUINTO.- Propuesta de resolución y trámite de audiencia</b> .....	<b>9</b>
<b>DÉCIMOSEXTO.- Finalización de Instrucción y elevación de expediente         a la Secretaría del Consejo</b> .....	<b>9</b>
<b>DÉCIMOSÉPTIMO.- Alegaciones al trámite de audiencia reconociendo         su responsabilidad en la infracción cometida</b> .....	<b>10</b>
<b>DÉCIMOCTAVO.- Requerimiento de información</b> .....	<b>10</b>
<b>DÉCIMONOVENO.- Pago anticipado de la sanción</b> .....	<b>10</b>
<b>II. HECHOS PROBADOS</b> .....	<b>11</b>
<b>ÚNICO.- TIC24H prestó el servicio de consulta de información telefónica         sobre números de abonados a través del número corto 11827 de         manera dilatada</b> .....	<b>11</b>
<b>III. FUNDAMENTOS JURÍDICO-PROCEDIMENTALES</b> .....	<b>25</b>
<b>PRIMERO.- Habilitación competencial de la CNMC y normativa aplicable         para resolver el presente procedimiento sancionador</b> .....	<b>25</b>
<b>SEGUNDO.- Análisis de los defectos procedimentales alegados por         TIC24H</b> .....	<b>28</b>
<b>IV. FUNDAMENTOS JURIDICO MATERIALES</b> .....	<b>30</b>

<b>PRIMERO.- Tipificación de los Hechos probados .....</b>	<b>30</b>
1. Marco jurídico aplicable .....	30
2. Análisis de la utilización del número 11827 por TIC24H .....	33
<b>SEGUNDO.- Culpabilidad en la comisión de la infracción.....</b>	<b>34</b>
<b>TERCERO.- Terminación del procedimiento y reducción de la sanción .....</b>	<b>35</b>
<b>RESUELVE .....</b>	<b>36</b>

## I. ANTECEDENTES DE HECHO

### **PRIMERO.- Expediente de información previa IFP/DTSA/057/20**

Con fecha 15 de febrero de 2021, se recibió en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) un escrito de la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias por el que da traslado de una denuncia formulada por una persona física por la que se pone en conocimiento de esta Comisión que la entidad Teléfono de Información al Cliente 24 Horas, S.L. (TIC24H)<sup>1</sup>, asignataria del número 11827<sup>2</sup>, estaría manteniendo la llamada en espera, sin prestar el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (SCTNA) (folios 124 al 135).

Con fecha 14 de enero de 2021, se recibió en el registro de la CNMC un escrito de una persona física denunciando a distintos operadores, entre los que se encontraba el asignatario del número 11827, por tarificar varias llamadas de manera “excesiva [y] abusiva” (folios 136 a 145). Y con fecha 17 de febrero de 2021, se recibió en el registro de la CNMC un escrito de la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, dando traslado de una denuncia de una persona física que ponía en su conocimiento la presunta dilación o tiempos de espera por parte del operador en las llamadas al SCTNA (folios 146 a 157).

Con fecha 17 de febrero de 2021, se recibió en el registro de la CNMC un escrito de la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, dando traslado de una denuncia de una persona física que ponía en su conocimiento la presunta dilación o tiempos de espera por parte del operador en las llamadas al SCTNA (folios 146 a 157).

Con fecha 18 de febrero de 2021, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC (DTSA) acordó realizar una inspección telefónica para comprobar el uso que se estaba realizando a través del número 11827, y de otros denunciados en fechas coetáneas; en particular, para comprobar si a

---

<sup>1</sup> Inscrito en el Registro de Operadores para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y del servicio telefónico fijo, mediante Resolución de la CNMC de 11 de febrero de 2020 (RO/DTSA/00035/20).

<sup>2</sup> Número asignado mediante Resolución de la CNMC de 12 de marzo de 2020 (NUM/DTSA/3084/20).

través del referido número se prestaba el SCTNA de conformidad con la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo<sup>3</sup> (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 79 y 169 a 179).

Por otro lado, con fecha 30 de marzo de 2021, la DTSA procedió a dar traslado de la documentación obrante en la denuncia anterior 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 TIC24H, 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 9). Concretamente, se constataron indicios suficientes de la existencia de posibles dilaciones indebidas en las llamadas atendidas en el 11827, 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 de incoación fue notificado a TIC24H el 2 de diciembre de 2021 (folios 11 a 13).

---

<sup>3</sup> 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.

## **TERCERO.- Solicitud de acceso al expediente**

Con fecha 2 de diciembre de 2021, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de TIC24H solicitando acceso al expediente (folios 116 a 119).

Mediante escrito de 10 de diciembre de 2021 se le dio traslado de la documentación obrante en el presente expediente (folios 183 y 184). El citado acuerdo fue debidamente notificado el mismo día (folios 185 a 187).

## **CUARTO.- Declaración de confidencialidad**

Mediante escrito de la instructora de 10 de diciembre de 2021 se declaró la confidencialidad de los datos personales contenidos en los distintos escritos de denuncia y anexos, y en escritos de archivo de las denuncias de la DTSA (expediente IFP/D TSA/057/20), para terceros ajenos al presente expediente y TIC24H.

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 (folios 124 a 179).

Dicho acuerdo fue debidamente notificado el 10 de diciembre de 2021 (folios 180 a 182).

## **QUINTO.- Escrito de alegaciones de TIC24H**

Mediante escrito de fecha 3 de enero de 2022, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de alegaciones de TIC24H en el que solicita a la CNMC el archivo del presente expediente sancionador y adjunta diversos anexos (folios 188 al 218).

## **SEXTO.- 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 152) y 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 25 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 que fueron almacenadas en soporte digital (folios 220 a 238).

## **SEPTIMO.- Requerimiento de información**

Por ser necesario para el examen y mejor conocimiento de los hechos, mediante escrito de fecha 16 de marzo de 2022 la instructora requirió a TIC24H determinados datos (folios 239 y 240). El citado escrito fue debidamente notificado el mismo día (folios 241 a 243).

Con fecha 6 de abril de 2022, TIC24H remitió a esta Comisión escrito dando contestación a la solicitud de información formulada (folios 260 a 266), tras acordarse el 28 de marzo una ampliación de plazo para contestar al requerimiento según su solicitud de 22 de marzo de 2022.

## **OCTAVO.- Solicitud de acceso al expediente**

Con fecha 22 de marzo de 2022, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de TIC24H solicitando acceso al expediente (folios 244 a 247).

Mediante escrito de 24 de marzo de 2022 se le dio traslado de la documentación obrante en el presente expediente (folios 248). El citado acuerdo fue debidamente notificado el mismo día (folios 249 a 251).

## **NOVENO.- Incorporación de documentación al expediente**

Mediante escrito de fecha 8 de abril de 2022, la instructora comunicó a TIC24H la incorporación al presente procedimiento de la declaración de ingresos brutos de explotación (DIBE) del año 2020 presentada por la operadora ante la CNMC, para la liquidación de la tasa general de operadores (TGO), de la copia de las cuentas anuales de la entidad del ejercicio 2019, que constan depositadas en el Registro Mercantil, y de las facturas emitidas por el operador de red a la CNMC relativas a los meses de febrero y marzo de 2021 y que contienen las llamadas efectuadas durante la inspección realizada los días 25 de febrero y 4 de marzo de 2021 (folios 267 a 297). El citado escrito fue debidamente notificado el 11 de abril de 2022 (folios 298 a 300).

## **DÉCIMO.- Escrito de alegaciones de TIC24H**

Mediante escrito de fecha 20 de abril de 2022, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de alegaciones de TIC24H en el que solicita a la CNMC el archivo del presente expediente sancionador (folios 301 al 310).

## **UNDÉCIMO.- Incorporación de documentación al expediente**

Mediante escrito de fecha 20 de junio de 2022, la instructora comunicó a TIC24H la incorporación (folio 311) al presente procedimiento de las capturas de las pantallas de los teléfonos móviles utilizados durante las inspecciones realizadas los días 25 de febrero y 4 de marzo de 2021 y 8 y 15 de febrero de 2022 (folios 312 a 329) y de las facturas emitidas por los operadores prestadores del servicio telefónico móvil a la CNMC y que contienen las llamadas efectuadas durante las inspecciones (folios 330 a 336). El citado escrito fue debidamente notificado el 20 de junio de 2022 (folios 337 a 339).

## **DUODÉCIMO.- Declaración de confidencialidad**

Mediante escrito de la instructora de 20 de junio 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 11827 y contenidos en el anexo 1 del escrito de TIC24H de 6 de abril de 2022. Asimismo, se declaró confidencial la DIBE relativa al ejercicio 2020, presentada por el operador ante esta Comisión para el cálculo del importe de la TGO a satisfacer (folios 340 a 343).

Dicho acuerdo fue debidamente notificado el 20 de junio de 2022 (folios 344 a 346).

## **DÉCIMOTERCERO.- Incorporación de documentación al expediente**

Mediante escrito de fecha 1 de julio de 2022, la instructora comunicó a TIC24H la incorporación al presente procedimiento de la copia de las cuentas anuales de la entidad relativas al ejercicio de 2020, que constan depositadas en el Registro Mercantil (folios 347 a 368). El citado escrito fue debidamente notificado el 1 de julio de 2022 (folios 369 a 371).

## **DÉCIMOCUARTO.- Escrito de alegaciones**

Mediante escrito de fecha 7 de julio de 2022, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de TIC24H (folios 372 a 378) en el que, sucintamente, alega lo siguiente:

- Que las capturas de pantalla de los teléfonos móviles utilizados durante las inspecciones de 25 de febrero y 4 de marzo de 2021, y 8 y 15 de febrero de 2022 no acreditan en modo alguno que el dispositivo telefónico que aparece en dichas fotografías sea alguno de los teléfonos desde los

cuales se habrían realizado las llamadas objeto de la inspección ni tampoco el estado de funcionamiento de dichos dispositivos;

- Que las facturas aportadas en el expediente son inadecuadas para el fin probatorio para el que fueron incorporadas al expediente; y
- Que dado que los hechos presuntamente infractores se produjeron en 2021 no tendría sentido aportar las cuentas anuales del ejercicio 2020 requeridas por el instructor.

## **DÉCIMOQUINTO.- Propuesta de resolución y trámite de audiencia**

De conformidad con los artículos 82, 89 y 90 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), con fecha 26 de julio de 2022 se notificó (folio 442 a 444) a TIC24H la propuesta de resolución del presente procedimiento sancionador junto a una relación de los documentos obrantes en el procedimiento tramitado a fin de que, si a su derecho interesa, pueda obtener copia de los que estime convenientes y se le otorgó un plazo de un mes para formular las alegaciones y presentar los documentos e informaciones que estime pertinentes. Asimismo, se le informó de lo previsto en el artículo 85 de la LPAC (folios 379 a 441).

En la mencionada propuesta de resolución el órgano instructor propone lo siguiente:

*«**PRIMERO.-** Que se declare responsable directa a Teléfono de Información al Cliente 24 Horas, S.L. de la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 77.19 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, por el incumplimiento de las condiciones establecidas en las atribuciones y asignación del número corto 11827 para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.*

***SEGUNDO.-** Que se imponga a Teléfono de Información al Cliente 24 Horas, S.L., una sanción por importe de noventa y cinco mil (95.000) euros.»*

## **DÉCIMOSEXTO.- 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. (folios 445)

## **DÉCIMO SÉPTIMO.- Alegaciones al trámite de audiencia reconociendo su responsabilidad en la infracción cometida**

Con fecha 1 de agosto de 2022 TIC24H remitió escrito de alegaciones por el que comunica su reconocimiento expreso de responsabilidad sobre la infracción cometida, así como su voluntad de realizar el pago voluntario de la sanción previo a que se dicte resolución definitiva, de modo que pueda beneficiarse de la reducción de hasta el 40% que prevé el artículo 85 de la LPAC. No obstante lo anterior, informa que el volumen de negocios que obtuvo en el ejercicio 2021 fue muy inferior al obtenido durante el ejercicio 2020, que fue el utilizado para calcular la cuantía de la sanción propuesta excediéndose al límite máximo de sanción por infracción grave establecido por la LGTel de 2022. En consecuencia, solicita que se subsane la base utilizada para calcular la cuantía de la sanción a imponer emitiéndose la correspondiente carta de pago (folios 446 a 473).

## **DÉCIMO OCTAVO.- Requerimiento de información**

Con fecha 14 de septiembre de 2022 se notificó a TIC24H un requerimiento de información del Secretario del Consejo de la CNMC para que, en el plazo de diez días, aportase copia del documento presentado ante el mencionado Registro Mercantil en el que conste el número de entrada en el registro de su solicitud y las cuentas anuales del ejercicio 2021 ahí depositadas (folios 474 a 478).

Con fecha 16 de septiembre de 2022 TIC24H contestó al requerimiento aportando la información requerida (folios 479 a 542).

## **DÉCIMO NOVENO.- Pago anticipado de la sanción**

Con fecha 30 de septiembre de 2022 el Secretario del Consejo de la CNMC remitió carta de pago Modelo de Ingresos no Tributarios (069) correspondiente a la multa reducida en un 40% utilizando como base la cifra de negocios correspondiente al ejercicio 2021, según consta en las cuentas anuales depositadas en el Registro Mercantil (folios 543 a 549). Es decir, por el importe reducido de veintiún mil cuatrocientos veinte (21.420) euros, calculado sobre el importe de la sanción propuesto, según la rectificación del importe de sanción propuesto cuya nueva cuantía se redujo a la cantidad de treintaicinco mil (35.700) euros tras considerar el volumen de negocios que obtuvo en el ejercicio 2021 y no en el ejercicio 2020.

Con fecha 11 de octubre de 2022 ha tenido entrada en el Registro electrónico de esta Comisión un escrito por el que TIC24H comunica haber realizado el pago de veintiuno mil cuatrocientos veinte (21.420) euros, lo que supone el importe de

la modificación de la sanción propuesta reducida en un 40%. Asimismo, aporta un justificante del pago realizado. (folios 550 a 554)

## II. HECHOS PROBADOS

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

### **ÚNICO.- TIC24H prestó el servicio de consulta de información telefónica sobre números de abonados a través del número corto 11827 de manera dilatada**

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. Escrito de denuncia de un particular de 18 de diciembre de 2020<sup>4</sup> (folios 124 a 135)**

El denunciante describe, en su escrito, la llamada cursada al número 11827. Concretamente, señala que tras llamar al número corto publicitado en internet como el número gratuito de la compañía Alsá, un agente le mantuvo *“en espera (5) cinco minutos hasta que colgó la llamada”*.

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 2 de noviembre de 2020 se cursó una llamada al número corto 11827, con una duración de cinco (5) minutos y treinta y tres (33) segundos, y por un importe total facturado que ascendió a 16,08 €.

De todo lo anterior, se deduce que la llamada tuvo una duración de tiempo elevada. Sin embargo, al no disponerse de la grabación telefónica, no puede comprobarse como la asignataria de la numeración corta prestó el SCTNA.

---

<sup>4</sup> Escrito remitido por la Delegación Territorial de Salud y Familias de Córdoba de la Junta de Andalucía por el que da traslado de una denuncia formulada por una persona física.

## **2. Escrito de denuncia de un particular de 14 de enero de 2021<sup>5</sup> (folios 136 a 145):**

En su escrito, la denunciante describe la llamada cursada al número 11827. Concretamente, señala que tras llamar a varios números cortos 118AB que son facilitados desde el servicio de atención telefónica de una compañía aseguradora para dar de baja una póliza, las llamadas se mantienen en espera varios minutos. Asimismo, también denuncia el precio de estos servicios.

Por lo que respecta al presente expediente, 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 una llamada al número corto 11827 cuya duración ascendió a siete (7) minutos y cuarenta y ocho (48) segundos, por un importe de 18,91 €.

De lo anterior se deduce que la llamada tuvo una duración de tiempo elevada. Sin embargo, al no disponerse de la grabación telefónica, no puede comprobarse como la asignataria de la numeración corta prestó el SCTNA.

## **3. Escrito de denuncia de un particular de 17 de febrero de 2021<sup>6</sup> (folios 146 a 157):**

El denunciante describe, en su escrito, la llamada cursada al número 11827. En particular señala que: (i) la asignataria se estaría publicitando en el buscador de Google como servicio gratuito de atención al cliente de Renfe; (ii) se dedicaron varios minutos a informar sobre la Ley de protección de datos, así como a pasarle con un robot que hacía preguntas para pasarle con el departamento adecuado;

(iii) la llamada se cortó sin motivo y (iv) recibió un SMS que le informaba del coste de la llamada, cuyo importe ascendió a 67 euros y que, según su operadora, le cobraron 3,01 euros al minuto, no estando conforme con el importe de la factura.

De lo anterior se deduce que la llamada tuvo una duración de tiempo elevada. Sin embargo, al no disponerse de la grabación telefónica, no puede comprobarse como la asignataria de la numeración corta prestó el SCTNA.

---

<sup>5</sup> Escrito remitido por el director de la Junta de Andalucía por el que da traslado de una denuncia formulada por una persona física.

<sup>6</sup> Escrito remitido por la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias por el que da traslado de una denuncia formulada por una persona física.

**4. Acta de inspección de 12 de marzo de 2021 (folios 79 y 164 a 179), en cumplimiento de la orden de inspección de 18 de febrero de 2021 (folio 61) y realizada en el seno del expediente IFP/DTSA/057/21:**

Las (3) tres 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<sup>7</sup>, que indicó que la llamada no estaba incluida en la tarifa, y por la locución informativa del prestador del SCTNA.

El detalle de las grabaciones efectuadas en la inspección es el siguiente:

- La primera llamada se realizó a las 09:59 horas y tuvo una duración de 5 minutos y 18 segundos. La inspectora solicita al agente que hable más alto porque apenas le puede oír. Solucionada esta incidencia técnica por el agente, la inspectora solicita el número de teléfono de “El Corte Inglés” y el agente le pregunta la localidad. La inspectora contesta “*Barcelona ciudad*”.

La inspectora permanece en espera durante 30 segundos, el agente pregunta si quiere el número del establecimiento que está en la “*Avinguda Diagonal*”. Tras 12 segundos, el agente informa a la inspectora del siguiente número de teléfono: “*933667100*”.

Acto seguido, el agente pregunta si la inspectora desea que le pase la llamada con el número de teléfono solicitado, contestando la inspectora positivamente. El agente informa que “*va a localizar un agente del servicio*”, dejando la llamada en espera durante un 1 minuto y 31 segundos.

Tras ese tiempo, el agente vuelve a informar a la inspectora de que “*en menos de 35 segunditos le voy a dejar con ellos. Un momento por favor que me atiendan para no dejarle en espera*”.

La inspectora permanece nuevamente en espera durante 23 segundos, tras los cuales informa que va a pasar la llamada con el servicio de atención al cliente de El Corte Inglés. A continuación, la inspectora escucha una locución informativa de bienvenida a El Corte Inglés.

Por otro lado, tras escuchar la grabación telefónica de esta llamada, incorporada al acta de inspección, se observa que el tiempo de espera correspondiente a 1 minuto y 31 segundos en realidad asciende a 27

---

<sup>7</sup> Línea de Orange.

segundos. Asimismo, se observa que el tiempo de 23 segundos es de 47 segundos (minutos 03:23 a 04:10) y se constata un nuevo tiempo de espera de ocho segundos (minutos 04:32 a 04:40), tras el cual se escucha una grabación automática que informa del número de teléfono solicitado por la inspectora y del precio por minuto del coste de la llamada.

- La segunda llamada se realizó a las 09:23 horas y tuvo una duración de 2 minutos y 41 segundos. La inspectora solicita el número de teléfono de “ZARA”. El agente contesta afirmativamente. La inspectora se mantiene en espera durante 32 segundos. Tras ese tiempo, la agente facilita el número “900814900”.

Acto seguido, la inspectora solicita si puede pasarle la llamada con el número solicitado y la agente contesta positivamente. La inspectora se mantiene en espera durante 19 segundos, tras los cuales se escucha una locución que dice “900814900” y dos tonos de llamada tras los cuales se escucha una locución entrecortada de la que solo se entiende “*el minuto ... dos céntimos de euro*”. Tras seis segundos de espera y varios tonos de llamada, aparece una grabación automática de *bienvenido a Zara*. La inspectora da por finalizada la llamada.

Por otro lado, tras comprobar la grabación telefónica incorporada se observa que el tiempo de espera de 19 segundos contemplado en el acta de inspección se produce entre los minutos 01:36 y 01:55.

- La tercera llamada se realizó a las 10:00 horas y tuvo una duración de seis minutos y 49 segundos. La inspectora solicita el número de teléfono de un técnico para arreglar la nevera [no la lavadora, como se transcribe en el acta de inspección]. El agente responde afirmativamente y solicita determinada información (localidad, su nombre y otros datos relacionados con el problema técnico). La inspectora facilita la información requerida y a continuación permanece en espera 16 segundos. Tras ese tiempo, el agente informa de que le va a pasar directamente con el mecánico, pero la inspectora indica que también quiere que le facilite el número de teléfono.

La inspectora se mantiene en espera durante 1 minuto y 11 segundos. Tras el tiempo de espera, el agente informa a la inspectora del siguiente número de teléfono: “976305714” y lo repite. El agente indica que va a pasar la llamada. La inspectora se mantiene en espera durante 34 segundos, tras los cuales escucha una locución que dice “976305714”, un (1) tono de llamada, y una locución que dice “*minuto dos céntimos de euro*”. Tras escuchar varios tonos de llamada, la llamada es atendida por una

locución de bienvenida de “*Siemens Electrodomésticos*”. La inspectora da por finalizada la llamada.

Por otro lado, tras comprobar la grabación telefónica incorporada al acta de inspección, se observa que el tiempo de espera es de 13 segundos, y no de 16 segundos. Asimismo, se constata un nuevo tiempo de espera de 50 segundos entre los minutos 00:04:10 y 00:05:00. Y en relación con el tiempo de espera contemplado de 34 segundos se observa que el mismo es de 33 segundos (05:23 a 05:56).

En conclusión, se constata que en las tres llamadas el agente facilita la información solicitada y progresa todas ellas tras ser solicitado por la inspectora. Sin embargo, en la primera y tercera llamada se observan dilaciones, por la existencia de ciertos tiempos de espera injustificados entre el momento en que se solicita el número correspondiente por parte de la inspectora y se facilita por parte del agente y cuando se progresa la llamada, tras ser solicitado por la inspectora.

#### **5. Acta de inspección de 25 de febrero de 2022 (folios 220 a 238) en cumplimiento de la orden de inspección de 4 de febrero de 2022 (folio 219):**

La inspectora efectuó un total de ocho llamadas, las cuatro primeras se efectuaron el día 8 de febrero de 2022 y las otras cuatro el 15 de febrero de 2022<sup>8</sup>.

Todas las llamadas son atendidas por la locución informativa del prestador del servicio de consulta telefónica. El acta de inspección, junto con las grabaciones telefónicas incorporadas, contiene el siguiente detalle:

- La primera llamada se realizó a las 13.01 horas, y tuvo una duración de cuatro minutos y 49 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 diversas preguntas, como el motivo concreto de la llamada y la ubicación. Previamente a facilitar los números de teléfono (900232020 y 932763932), el agente le indica que “*Isabel, 10 segundos vas a ser atendida, le conecto gracias*”.

La llamada permanece en espera durante más de 15 segundos escuchando un hilo musical y la locución informativa del precio del servicio

---

<sup>8</sup> Efectuadas a través de las líneas telefónicas móviles de Orange y Vodafone.

de progresión: “[E]l coste de esta llamada es de 3,03€ por minuto, impuestos incluidos”. Tras el tiempo de espera, la llamada es atendida por una locución de bienvenida de “Santa Lucía”. Y la inspectora da por finalizada la llamada.

Tras comprobar la instructora la grabación telefónica se observa que los 15 segundos se produjeron del minuto 04:15 hasta el minuto 04:30.

- La segunda llamada se realizó a las 13:45 horas y tuvo una duración de seis minutos y 13 segundos. La inspectora solicita el número de teléfono del “servicio de atención al cliente de Amazon” y tras iniciarse una conversación entre ambos, el agente le indica que “Hasta que no le vaya a pasar no le doy el número, ¿de acuerdo?”. A continuación, el agente formula distintas preguntas, como el código postal, el nombre y cuestiones relativas al pedido de Amazon.

La llamada permanece en espera 11 segundos, tras los cuales el agente dice: “[V]ale, le estoy a pasando con el departamento encargado, no se retire por favor”; contestando positivamente la inspectora.

La llamada se queda en espera 27 segundos, tras los cuales el agente dice: “[M]anténgase en línea por favor, en breves instantes le van a atender” y la inspectora contesta positivamente.

La llamada se queda en espera 53 segundos, tras los cuales el agente dice: “[A]ntes de pasarle informarle de que estamos a su disposición las 24 horas al día y la llamada puede ser grabada por cuestión de calidad. Dentro de unos segundos como máximo le van a atender. Disculpe la demora”. La inspectora agradece la información.

La llamada se queda en espera 59 segundos, tras los cuales se reinicia la conversación, el agente facilita el número de teléfono y se despide. Acto seguido, se escucha una locución incompleta sobre el precio del servicio de progresión de la llamada, indicándose el número al que se transfiere la llamada en lengua inglesa y de forma automatizada. Tras permanecer otros cinco segundos en espera, la llamada es atendida por la siguiente locución informativa 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/contacto](http://www.amazon.es/contacto)”. La inspectora da por finalizada la llamada.

- La tercera llamada se realizó a las 14:47 horas y tuvo una duración de cinco minutos y 24 segundos. La inspectora solicita el número de teléfono del “servicio de atención al cliente de Amazon” y el agente facilita el número telefónico (900831773), tras mantener una conversación relacionada con el propio número facilitado. A continuación, la llamada se queda en espera un minuto y dos segundos y se escucha de forma incompleta una locución: “[P]or motivos de calidad y aquí estamos para atenderle las 24 horas”.

La llamada se queda en espera 42 segundos, tras los cuales se oye “¿me escucha usted?”. Acto seguido, la llamada se queda en espera 36 segundos, tras los cuales se oye “usted ¿me escucha?”. A los tres segundos la inspectora contesta afirmativamente y el agente dice: “[B]ueno, le informo que esta llamada puede ser grabada por motivos de calidad, de que aquí estamos para atenderle las 24 horas. Que tengan, tengan buenas tardes. Ahora mismo le pasó. ¿Sí?”.

La llamada se vuelve a quedar en espera 19 segundos, escuchándose de forma incompleta durante estos segundos la locución informativa del precio del servicio de progresión solicitado y en la que se indica el número al que se transfiere la llamada en lengua inglesa y de forma automatizada.

A continuación del tiempo de espera, la llamada es atendida por la misma locución informativa de Amazon anteriormente transcrita (que informa que el número llamado es para incidencias con la contraseña de la cuenta de Amazon). La inspectora da por finalizada la llamada.

- La cuarta llamada se realizó a las 14:29 horas y tuvo una duración de cinco minutos y 57 segundos. La inspectora solicita el número de teléfono de la joyería “Rabat” en Tarragona. Tras solicitar el agente una aclaración sobre el nombre de la tienda y el lugar, la llamada se queda en espera 30 segundos y se reinicia la conversación, en la que el agente le facilita el número telefónico (977236630). La llamada se queda en espera 24 segundos, tras los cuales se reinicia la conversación:

*“Agente: Bien, pues la llamada está en curso, sonará. Solamente estamos esperando a tener una línea libre, la aprovechamos y la pasamos directamente.*

*Inspectora: Vale*

*Agente: ¿De acuerdo?*

*Inspectora: De acuerdo.*

*Agente: Perfecto”.*

La llamada se queda en espera más de un minuto, tras el cual se reinicia la conversación:

*“Agente: Perfecto Isabel, pues me indica el sistema de que sí que podemos pasar esta llamada y va a ser... exactamente 40 segunditos, ¿vale?”*

*Inspectora: Perfecto*

*Agente: Bien”.*

La llamada se queda en espera más de 40 segundos, tras los cuales el agente dice: *“Perfecto Isabel, la vamos a pasar ahora mismo señora. Lamentamos también el tiempo de espera. Solamente antes, Isabel, debo recordar que esta llamada ha sido grabada para fines de calidad del servicio y que estamos disponibles también, las 24 horas del día. Le paso ahora..., buen día. Hasta luego”.*

La llamada se vuelve a quedar en espera 14 segundos, durante los que se escucha de forma incompleta la locución informativa del precio del servicio de progresión solicitado.

A continuación del tiempo de espera, la llamada es atendida por una locución de bienvenida de la joyería Rabat y la inspectora da por finalizada la llamada.

- La quinta llamada se realizó a las 12:22 horas y tuvo una duración de tres minutos y 18 segundos. La inspectora solicita el número de teléfono del *“Hotel Claris de Barcelona”*, y se inicia una conversación entre ambos. La llamada permanece en espera durante más de dos minutos. Durante el tiempo de espera, la agente indica que (i) *“[S]e está efectuando la búsqueda del número. Un momento”* y (ii) *“[A]ntes de todo quería informarle que esta llamada está siendo grabada por cuestiones de calidad. Estamos aquí para atenderla las 24 horas del día”*. A continuación, se reinicia la conversación y tras facilitar el número de teléfono (934876262), la llamada finaliza sin intervención de la inspectora.

Por otro lado, tras escuchar la grabación telefónica se observa que el tiempo de espera de dos minutos es en realidad de un minuto y 20 segundos (01:25 a 02:45), extremo en que procede rectificar el acta.

- La sexta llamada se realizó a las 12:14 horas y tuvo una duración de cinco minutos y un segundo. La inspectora solicita el número de teléfono del *“Hotel Claris de Barcelona”* y se inicia una conversación. Tras la misma, la llamada permanece en espera durante más de 25 segundos (no de 25 minutos, como indica el acta), tras el cual se reinicia la conversación y se facilita el número de teléfono 934876262.

A continuación, la llamada permanece en espera más de un minuto y medio. Durante este tiempo de espera, la inspectora escucha una locución relativa al precio del servicio de progresión de la llamada y el número al que se transfiere la llamada en lengua inglesa y de forma automatizada.

Tras el tiempo de espera, la llamada es atendida por la recepcionista del Hotel Claris de Barcelona.

- La séptima llamada se realizó a las 13:02 horas y tuvo una duración de siete minutos. La inspectora solicita el número de teléfono del restaurante “Casa Lucio” y se inicia una conversación en la que la agente formula distintas preguntas dirigidas a conocer qué es este sitio y donde se ubica. A continuación, la llamada se queda en espera 10 segundos, y se reinicia la conversación entre ambos. A continuación, la llamada queda en espera un minuto y en este tiempo el agente informa “*en breves segundos será atendida*” y “*la siguiente llamada en ser atendida será la suya, señora, ¿de acuerdo? Solamente para confirmarme, pero...*”. A continuación, se reinicia la conversación.

La llamada se queda en espera durante más de 30 segundos y se reinicia la conversación por parte del agente, que facilita un número telefónico (632697170) y comenta sobre el tráfico de la línea llamada. Acto seguido, la llamada es atendida por una locución automática relativa al precio del servicio de progresión de la llamada, facilitándose esta vez la información del número al que se transfiere la llamada en lengua inglesa. Por tanto, la información sobre el número solicitado se proporciona tanto en castellano como en inglés

Tras escuchar seis tonos –en total 15 segundos-, la llamada es atendida por una locución informativa del operador Lycamobile: “*Bienvenido a Lycamobile. Su llamada ha sido redirigida al sistema automático de mensajes de voz. Grabe su mensaje después de la señal. Cuando haya terminado, puede colgar o pulsar 1 para más opciones. [Pitido] Para guardar su mensaje, pulse 1. Para escuchar su mensaje, pulse dos. Para borrar y volver a grabar su mensaje, pulse 3. Para cancelar su mensaje, pulse 4. No ha pulsado ninguna tecla. Para guardar su mensaje, pulse 1.*” La inspectora da por finalizada la llamada.

- La octava llamada se realizó a las 14:06 horas y tuvo una duración de cinco minutos y 36 segundos. La inspectora solicita el número de teléfono del RACC y se inicia la siguiente conversación:  
“*Agente: De qué le hace falta ¿con vuestro seguro? ¿Qué tienes alguna incidencia?*  
*Inspectora: Sí, que me he quedado sin batería.*  
*Agente: Sin batería. No pasa nada, señora. ¿Se trata de un turismo?*  
*Inspectora: Sí, de un coche.*  
*Inspectora: Un coche, de acuerdo*  
*Agente: ¿Su nombre, por favor, señora?*  
*Inspectora: Silvia.*  
*Agente: Silvia. De acuerdo señora Silvia. Silvia, ¿en qué localidad está por favor?*”

*Inspectora: Barcelona.*

*Agente: ¿En Barcelona o alguna población?*

*Inspectora: En la ciudad.*

*Agente: En la ciudad. ¿08?*

*Inspectora: 018.*

*Agente: 018. De acuerdo. Hemos dicho, se trata de un turismo ¿no señora?*

*Inspectora: Sí.*

*Agente: De acuerdo. Ahora le voy a pasar directamente con la asistencia técnica. Le van a traer las pinzas con ellos ¿de acuerdo? Primero van a probar si puede arrancar el coche, o usted decida ¿de acuerdo? y te quedas con el coche o lo llevas directamente al taller señora.*

*Inspectora: Aaaaah, vale, perfecto, vale.*

*Agente: Vale. Pero primero un intento lo van a hacer.*

*Inspectora: Porque una pregunta: ¿sabes si me van a cambiar... me podrían cambiar ellos la batería?*

*Agente: ¿Ellos? Si tienes laa ¿usted tiene una batería nueva?*

*Inspectora: No, no tengo.... por si ellos saben.... Si tú sabes, si ellos cambian la batería.*

*Agente: Ellos pueden... ellos pueden cambiarte la batería ¿de acuerdo?*

*Inspectora: Vale.*

*Agente: Si quieres que ellos se encargan de comprarte una batería y te traigan a casa...*

*Inspectora: Vale.*

*Agente: Eso depende, ¿de acuerdo? Ahora le voy a pasar con ellos.*

*Inspectora: Vale.*

*Agente: Usted le pregunta señora ¿de acuerdo? A ver si, sí... Si hay gente, hay clientes de confianza, se puede ¿de acuerdo? Se hace ese detalle con ellos ¿de acuerdo?*

*Inspectora: De acuerdo.*

*Agente: Vale Silvia. Pues... me has dicho que se trata de un turismo, ¿no?*

*Inspectora: Sí.*

*Agente: De acuerdo. Pues con su permiso, dame un segundo, por favor, localizo una línea disponible. Le voy a pasar directamente con el servicio de asistencia técnica ¿de acuerdo? De asistencia en carretera ¿vale?*

*Inspectora: OK.*

*Agente: Un segundo, por favor”.*

La llamada se queda en espera seis segundos y se reinicia la conversación por el agente:

*“Agente: Y lamento muchísimo por la demora señora Silvia.*

*Agente: Bueno, le atienden exactamente, señora Silvia, exactamente, en 1 minuto y 30 segundos ¿de acuerdo?*

*Agente: Vale. Seguramente están hablando con alguien. Alguna urgencia que tienen. Nada más que termina con otro cliente, le toca a usted ¿de acuerdo? Por eso nos dejan en cola ¿vale?*

*Inspectora: Vale,*

*Agente: Pues mantenga la línea, por favor, y lamento muchísimo por la espera. Mantenga línea, un segundo, por favor, gracias. De todas formas, le voy a facilitar también un... le voy a facilitar también un número de contacto por si acaso si ves que la grúa está tardando de venir a apañar el coche, le vuelve a dar un toque, a ver dónde está.*

*Inspectora: Vale, pues dame el número, por fa...*

*Agente: A ver en qué estado está. Ahora me refleja, señora, ahora me refleja, un segundo, por favor. Ahora me refleja y lo facilito.*

*Agente: Me va a reflejar la línea que... que... donde vamos a hablar ¿de acuerdo?*

*Inspectora: Vale.*

*Agente: Porque tienen varios, ¿vale?''.*

La llamada se queda en espera nueve segundos y se reinicia la conversación y durante la misma el agente facilita un número de teléfono (900242242) y se despide.

Acto seguido, la llamada es atendida por una locución informativa automática que informa del precio del servicio de progresión de la llamada, y proporciona en lengua inglesa el número solicitado al que se transfiere la llamada. A continuación, la llamada es atendida por la locución de bienvenida del RACC. La inspectora da por finalizada la llamada. Por tanto, la información sobre el número solicitado se proporciona tanto en castellano como en inglés.

Por otro lado, tras comprobar la grabación telefónica, la instructora observa como la inspectora solicita hasta en dos ocasiones el número de teléfono, siendo facilitado finalmente en el minuto 04:18.

En conclusión, de las llamadas efectuadas por la inspectora se constata que el agente facilita la información solicitada. Sin embargo, en todas ellas, salvo en la primera llamada, se observan dilaciones durante las conversaciones mantenidas entre que la inspectora solicita los números y la agente suministra la información correspondiente y se progresan las llamadas, alargando todo ello las duraciones de las llamadas.

## **6. Datos del tráfico aportados en el escrito de contestación al requerimiento de 6 de abril de 2022<sup>9</sup> (folios 260 a 266) de TIC24H**

Mediante escrito de 6 de abril de 2022 TIC24H procedió a dar contestación al requerimiento formulado por la CNMC, aportando cuatro documentos en formato Excel que contienen los datos sobre el tráfico telefónico recibido en el número 11827 durante los días en que se realizaron las llamadas por parte de los inspectores, antes analizadas (folios 188 a 218).

Concretamente, del primer archivo se observa que el 25 de febrero de 2021 el operador recibió en el número corto **[CONFIDENCIAL]**.

## **7. Facturas emitidas por los operadores prestadores del servicio telefónico móvil a la CNMC (folios 288 a 293 y 330 a 336) y capturas de las pantallas de los teléfonos móviles utilizados en las inspecciones (folios 312 a 329)**

Mediante escritos de 8 de abril (folios 288 a 293) y 20 de junio de 2022 (folios 330 a 336) se incorporaron las facturas emitidas por los operadores prestadores del servicio telefónico móvil<sup>10</sup> a la CNMC, en las cuales figura el detalle de las llamadas efectuadas durante las inspecciones de 25 de febrero y 4 de marzo de 2021 y 8 y 15 de febrero de 2022. Concretamente, de esta información se deduce el día, la hora, la duración, y el coste de cada una de las llamadas efectuadas por la inspectora. Con la excepción de los ingresos, dicha información también se obtiene de las distintas capturas/fotografías de las pantallas de los teléfonos utilizados en ambas inspecciones (folios 312 a 329) e incorporadas al expediente administrativo.

De la información citada junto con los archivos en formato Excel facilitados por el propio operador<sup>11</sup>, así como de la información contenida en las dos actas de inspección<sup>12</sup>, junto con cada una de las grabaciones telefónicas incorporadas, se obtiene el siguiente cuadro resumen<sup>13</sup>:

---

<sup>9</sup> Efectuado por la instructora el 16 de marzo de 2022 (folios 239 a 240).

<sup>10</sup> Orange y Vodafone.

<sup>11</sup> Escrito de contestación de 6 de abril de 2022 (folio 266)

<sup>12</sup> De 12 de marzo de 2021 (folios 79 y 164 a 179) y 25 de febrero de 2022 (folios 220 a 238).

<sup>13</sup> Elaborado por la propia instructora.

Llamada	Hora inicio actas de inspección	Hora inicio capturas pantallas móviles	Hora inicio listados operador y facturas	Duración llamada actas de inspección	Duración llamada grabaciones telefónicas	Duración llamada listados operador y facturas
1º 25-02-21	09:59h	09:54h	09:54h	5m 18s	5m 18s	5m 11s
2º 04-03-21	09:23h	09:23h	09:23h	2m 41s	2m 41s	2m 33s
3º 04-03-21	10:00h	10:00h	10:00h	6m 49s	6m 49s	6m 41s
1º 08-02-22	13:01h	13:01h	13:02h	4m 49s	4m 53s	4m 46s
2º 08-02-22	13:45h	13:45h	13:45h	6m 13s	6m 14s	6m 11s
3º 08-02-22	14:47h	14:47h	14:47h	5m 24s	5m 22s	5m 16s
4º 08-02-22	14:29h	14:29h	14:29h	5m 57s	5m 59s	5m 56s
5º 15-02-22	12:14h	12:14h	12:14h	3m 18s	3m 18s	3m 11s
6º 15-02-22	12:22h	12:22h	12:22h	5m 1s	5m 1s	4m 55s
7º 15-02-22	13:02h	13:02h	13:03h	7m	7m	6m 53s
8º 15-02-22	14:06h	14:06h	14:07h	5m 36s	5m 36s	5m 22s

En base a lo anterior se obtienen las siguientes conclusiones:

- El dato “hora de inicio” de cada una de las llamadas contenido en las actas de inspección coincide con lo fijado en las capturas de pantalla de los teléfonos móviles, salvo en la primera llamada de 25 de febrero de 2021 en la que se indica en el acta de inspección que la misma se produjo a las 09:59h, mientras que en la captura de pantalla consta realizada a las

09.54h (este dato coincide con la información obtenida a través de las facturas y listados de las llamadas facilitados por el operador).

- El dato “hora de inicio” de cada una de las llamadas reflejado en las actas de inspección y en las capturas de pantalla de los teléfonos móviles difiere en un segundo respecto del indicado en las facturas y listados de las llamadas aportadas por el operador, en la primera llamada del día 8 de febrero de 2022 y en la séptima y octava llamada del día 15 de febrero de 2022.
- El dato “duración” de cada una de las llamadas recogido en las actas de inspección difiere de uno a tres segundos del obtenido de las capturas de pantalla de los teléfonos móviles, en las cuatro llamadas realizadas el día 8 de febrero de 2022.
- La duración recogida en las facturas y listados de las llamadas facilitados por el propio operador difiere en unos segundos de la información contenida en el acta de inspección y en las grabaciones de las llamadas.

## **8. Conclusión Hecho Probado Único**

Del Hecho Probado Único ha quedado acreditado que, en las 11 llamadas efectuadas por la inspectora los días 25 de febrero y 4 de marzo de 2021 y 8 y 15 de febrero de 2022 al número 11827, el operador facilitó los números telefónicos solicitados. Sin embargo, se observan largos tiempos de espera durante las conversaciones mantenidas con los distintos agentes del operador asignatario del número 11827, salvo en la segunda llamada formulada el 4 de marzo de 2021 y en la primera llamada efectuada el 8 de febrero de 2022.

Las actas de inspección contienen algún error de transcripción que se ha advertido tras escuchar las grabaciones telefónicas incorporadas a las citadas actas y obtener la información recogida en las capturas de pantallas de los teléfonos móviles utilizados durante las inspecciones, que han procedido a rectificarse en estos Hechos probados.

Por último, se observa alguna diferencia en cuanto a la duración de las llamadas indicada en las actas de inspección y en las capturas de las pantallas de los teléfonos móviles respecto a la contenida en las facturas telefónicas y listados de las llamadas facilitado por el operador.

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

### III. FUNDAMENTOS JURÍDICO-PROCEDIMENTALES

#### **PRIMERO.- Habilitación competencial de la CNMC y normativa aplicable 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 32/2003, de 3 de noviembre<sup>[14]</sup>, y su normativa de desarrollo”*.

Según lo dispuesto en los artículos 19 y 69.1 de la LGTel de 2014, norma que regía en el momento de la incoación del expediente sancionador, 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 (MAETD)<sup>15</sup>, 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 dicha LGTel, al no haber asumido el MAETD las competencias en materia de numeración y sancionadoras en ese ámbito, estas estaban siendo ejercidas por la CNMC en el momento de los hechos.

Recientemente, con la entrada en vigor de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel de 2022), norma que derogó la LGTel de 2014 y que se encontraba en vigor en el momento en el que los hechos infractores se produjeron y en el que se incoó el presente procedimiento, atribuye la competencia para otorgar los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración a la CNMC en sus artículos 30.5 y 100.2, letra ac). Y el artículo 114 de la misma LGTel de 2022, también prevé que la competencia sancionadora en materia de numeración corresponde actualmente a la CNMC, lo que incluye la infracción

---

<sup>14</sup> Referencia que ha de entenderse actualmente a la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

<sup>15</sup> 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.

calificada como grave en el artículo 107.19<sup>16</sup> de la LGTel 2022 en términos sustancialmente idénticos a como lo hacía la LGTel de 2014.

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.

La LGTel 2014 establecía unas reglas para fijar la cuantía máxima de las sanciones que pueden imponerse por las infracciones que prevé. También regula una cuantía mínima en caso de que pueda cuantificarse la sanción con arreglo al beneficio económico obtenido por el infractor.

De conformidad con el artículo 79.1.c) del citado texto legal, la sanción que puede ser impuesta por la infracción administrativa calificada como grave es la siguiente:

*“Por la comisión de infracciones graves tipificadas en las que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia tenga competencias sancionadoras se impondrá al infractor multa por importe de hasta el duplo del beneficio bruto obtenido como consecuencia de los actos u omisiones que constituyan aquéllas o, en caso de que no resulte aplicable este criterio, el límite máximo de la sanción será de dos millones de euros”.*

Sin embargo, de conformidad con el artículo 109.1.c) de la LGTel 2022, la sanción que puede ser impuesta por la infracción administrativa calificada como grave es la siguiente:

*“Por la comisión de infracciones graves tipificadas en las que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia tenga competencias sancionadoras se impondrá al infractor multa por importe de hasta el duplo*

---

<sup>16</sup> Artículo 107.19 de la LGTel de 2022. , “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”.

*del beneficio bruto obtenido como consecuencia de los actos u omisiones que constituyan aquellas o, en caso de que no resulte aplicable este criterio, el límite máximo de la sanción será el uno por ciento del volumen de negocios total obtenido por la entidad infractora en el último ejercicio;”*

Por lo tanto, las dos leyes difieren en este aspecto. Las dos normas fijan, como límites máximos del importe de la sanción por el tipo de infracción grave, (i) multa por importe no inferior al tanto, ni superior al duplo, del beneficio bruto obtenido como consecuencia de los actos u omisiones en que consista la infracción o, (ii) en caso de que no resulte posible aplicar este criterio, dos millones de euros -en el caso de la LGTel 2014-, o el 1% del volumen de negocios obtenido por la entidad en el último ejercicio -en el caso de la LGTel 2022-.

Debido a que, en el momento de cuantificar el importe de la sanción a imponer, no ha podido determinarse el beneficio bruto obtenido por la comisión de la infracción por parte de TIC24H y tras comprobar que el 1% del volumen de negocios conocidos de dicha entidad es inferior a dos millones de euros, cabe concluir que la LGTel de 2022 resulta más favorable para el infractor que la LGTel de 2014.

En definitiva, la nueva Ley confirma la competencia de la CNMC para asignar derechos de uso de numeración, supervisar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la normativa y sancionar, en caso necesario, previendo un tipo de infracción grave (artículo 107.19), al igual que en la LGTel 2014 (artículo 77.19).

Por otra parte, según el artículo 63 de la LPAC y 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 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 (en adelante, 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, la instrucción corresponde a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual, habiendo sido la instructora nombrada a través del acuerdo de incoación del presente expediente, y a la Sala de Supervisión Regulatoria la resolución del procedimiento.

En cuanto a la norma procedimental aplicable con carácter general, resultan de aplicación los artículos 2.2 y 6.5 de la LCNMC. En virtud del referido artículo 2.2,

en lo no previsto en estas normas regirán de forma supletoria las precitadas LPAC y LRJSP.

## **SEGUNDO.- Análisis de los defectos procedimentales alegados por TIC24H**

En las alegaciones aportadas por TIC24H durante la instrucción del presente procedimiento, a través de sus escritos de alegaciones de 3 de enero (folios 188 a 218) y de contestación de 6 de abril de 2022 al requerimiento formulado (folios 260 a 266) y en su escrito de alegaciones de 20 de abril de 2022 (folios 301 a 310), se alegan una serie de defectos procedimentales relacionados principalmente con la actividad probatoria y que se resumen en los siguientes:

1. Que las capturas de pantalla de los teléfonos móviles utilizados durante las inspecciones de 25 de febrero y 4 de marzo de 2021, y 8 y 15 de febrero de 2022 no acreditan el dispositivo telefónico utilizado para realizar las llamadas durante la inspección ni tampoco el estado de funcionamiento de dichos dispositivos;
2. Que las facturas aportadas en el expediente resultan inadecuadas para su fin probatorio pues en el resultado de la inspección hay una divergencia entre las duraciones recogidas en alguna de las actas de inspección respecto a las contempladas en las facturas telefónicas emitidas por los operadores móviles;
3. Que las grabaciones telefónicas incorporadas a las actas<sup>17</sup> no contemplan los días y horas de las llamadas;
4. Que las actas contradicen las grabaciones incorporadas, lo que a su juicio vendría a poner en duda el valor probatorio de las mismas.

Respecto a la primera alegación, cabe señalar los artículos 72 y 73 de la LGTel de 2014, en línea con lo dispuesto en el artículo 103 de la LGTel de 2022, no delimitan específicamente los medios que deben emplearse para llevar a cabo una inspección, lo que conlleva que el organismo tenga plena libertad para fijar los medios que considere necesarios.

En contra de lo indicado por el operador, las actas de inspección de 12 de marzo de 2021 y 25 de febrero de 2022 contemplan los medios utilizados, al indicarse los teléfonos móviles empleados (identificados en el acta por el modelo al que corresponden) -que son los teléfonos destinados a las inspecciones oficiales de

---

<sup>17</sup> En ese momento el operador solo se refiere a las grabaciones telefónicas incorporadas al acta de inspección de 12 de marzo de 2021.

esta Comisión-, que están dotados de una funcionalidad de grabación de llamadas en formato digital.

Respecto de la segunda alegación, tal y como ya ha sido expuesto con anterioridad en el Hecho Probado Único, se ha podido constatar que la duración de cada una de las llamadas contenidas en las actas de inspección coincide con de las grabaciones telefónicas y las capturas de pantallas incorporadas al presente procedimiento, salvo por los mínimos errores advertidos. Esta falta de coincidencia no afecta a los hechos imputados, porque las dilaciones se deducen de las grabaciones telefónicas, transcritas en mayor medida a través de las actas de inspección, y no de las facturas telefónicas y listados del operador. Además, aunque esta divergencia afecte mínimamente al tiempo total de duración de las llamadas, la conducta imputada a través del presente procedimiento no guarda relación con este extremo sino con los tiempos de espera o dilaciones advertidas durante las conversaciones entre los agentes del operador y la inspectora.

En cualquier caso, para el cálculo del promedio de la duración obtenido de la totalidad de las llamadas recibidas en el número 11827 los días 25 de febrero y 3 de marzo de 2021 y 8 y 15 de marzo de 2022 se han utilizado los registros o listados facilitados por el operador a través de su escrito de 3 de enero de 2022 y cuya duración coincide con los de las facturas emitidas por los operadores móviles, por ser más favorable al operador.

En cuanto a la tercera de las alegaciones, significar que los archivos a los que ha tenido acceso el operador no recogen expresamente las horas de inicio en que se produjeron las llamadas, pero sí las horas en que las mismas finalizaron, información que ha sido facilitada a través de las correspondientes actas de inspección. Asimismo, mediante escrito de la instructora de 20 de junio de 2022 (folios 312 a 329), han sido incorporadas al expediente administrativo las capturas de las pantallas o fotografías de los teléfonos móviles en las que se recogen los días, las horas y las duraciones de las llamadas efectuadas, en igual sentido que los facilitados a través de las actas de inspección citadas.

Y finalmente respecto de la cuarta de las alegaciones, tal y como se ha podido constatar en el Hecho Probado Único, los errores que se han advertido en las actas de inspección se produjeron al realizar las correspondientes transcripciones, y no afectan a los hechos imputados.

Asimismo, no existe ninguna norma que exija la transcripción total o parcial de las llamadas telefónicas, de hecho, ambas actas transcriben parte de las conversaciones telefónicas contenidas en las grabaciones incorporadas a los citados documentos. Sobre el citado extremo, la sentencia del Tribunal Supremo de 29 de septiembre de 2010 (recurso 2491/2009) indica que la transcripción de

llamadas telefónicas es “*más una posibilidad que una exigencia; b) que cuando se hace la transcripción pueden las partes plantear su defectuosa fidelidad y también interesar la adición de las partes no transcritas que se consideran de interés para la defensa; y c) que la audición directa en el Juicio Oral de las conversaciones no escapa a las exigencias de pertinencia y de necesidad de la prueba, lo que es especialmente relevante en el caso de pretender la escucha de todas las conversaciones de manera íntegra, es decir de su totalidad sin excepcionar ninguna conversación o fragmento aunque resulten ajenos al objeto del proceso o afecten exclusivamente a intereses defensivos distintos de los del proponente*”.

Sobre la base de todo lo anterior, no cabe apreciar ninguno de los defectos probatorios alegados por TIC24H por los que se habrían vulnerado sus derechos de defensa susceptibles de anular el presente procedimiento.

## **IV. FUNDAMENTOS JURIDICO MATERIALES**

### **PRIMERO.- Tipificación de los Hechos probados**

#### **1. Marco jurídico aplicable**

El presente procedimiento sancionador se inició contra TIC24H ante la posible comisión de una infracción tipificada en el artículo 77.19 de la entonces vigente 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 11827 se estaba utilizando en contra de las condiciones de prestación del servicio -por dilaciones excesivas- establecidas en la Orden CTE/711/2002<sup>18</sup>.

El apartado 1 del artículo 19 de la LGTel de 2014 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, el artículo 19 de la LGTel 2014 -al igual que el artículo 30 de la LGTel 2022- contiene una serie de obligaciones para los operadores

---

<sup>18</sup> Última modificación en virtud de la Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero.

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)<sup>19</sup>:

*“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. 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 20 de la LGTel 2014 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 (...).”*

---

<sup>19</sup> (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”.*

El apartado 2.3 del Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT)<sup>20</sup> 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.».*

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”*.

---

<sup>20</sup> Anexo aprobado en virtud del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, que aprueba el Reglamento de Mercados.

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 atienda al usuario o bien mediante la inserción de una nueva locución, del precio máximo por minuto de la llamada, impuestos incluidos*”.

## 2. Análisis de la utilización del número 11827 por TIC24H

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 de manera dilatada en todas las llamadas efectuadas por los inspectores, salvo en dos de ellas (“segunda llamada” de la inspección de 4 de marzo de 2021 y “primera” de la inspección de 8 de marzo de 2022), tras constatarse la existencia de dilaciones o tiempos de espera injustificados durante las conversaciones mantenidas con los agentes del número 11827, entre las distintas interacciones con el agente.

Dichos tiempos de espera se producen en unas ocasiones previamente a prestarse el SCTNA y en otras tras facilitarse el número de teléfono solicitado. A ello debe añadirse que las llamadas se efectuaron a distintas horas y se solicitaron números de fácil acceso en la inspección.

Asimismo, se ha constatado que las llamadas recibidas por el 11827 el 25 de febrero de 2021 tuvieron una duración media de **[CONFIDENCIAL]**.

Dichas duraciones resultan muy elevadas si las comparamos con la información que se obtiene del informe anual de la CNMC publicado en el año 2021<sup>21</sup>, de acuerdo con la 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 último, 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.

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

---

<sup>21</sup> Fuente CNMC Data.

los números 118AB deberá proporcionarse de forma eficaz y sin dilaciones y 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 y tiempos de espera injustificados y, posteriormente, en su caso, ofrecer la terminación de la llamada. Y 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 TIC24H de las condiciones determinantes de la atribución y asignación de los recursos de numeración y, más concretamente, de los artículos 31 y 59 del Reglamento de Mercados y del apartado sexto de la Orden CTE/711/2002 y, en consecuencia, se concluye que TIC24H ha incurrido en infracción tipificada en el artículo 107.19 de la LGTel 2022.

## **SEGUNDO.- Culpabilidad en la comisión de la infracción**

De conformidad con la jurisprudencia recaída en materia de derecho administrativo sancionador, 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 *“sólo 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 resultado antijurídico, previsible y evitable (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. 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.

Como se desprende del artículo 28 de la LRJSP, no es necesario el dolo o intención maliciosa para responder de la comisión de una infracción, sino que basta la culpa o imprudencia. En consecuencia, cabe atribuir responsabilidad a título de simple negligencia, entendida como la falta de diligencia debida para evitar un resultado antijurídico, previsible y evitable.

En el presente caso, se imputa a TIC24H 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 a través del número corto 11827, lo que supone un incumplimiento de las condiciones de atribución de la referida numeración.

TIC24H es la asignataria del número 11827, de conformidad con la Resolución de asignación de recursos públicos de numeración de la CNMC, de fecha 12 de marzo de 2020, dictada en el marco del expediente núm. NUM/D TSA/3084/20. Por lo tanto, la responsabilidad por la infracción le corresponde a TIC24H, por ser la persona jurídica responsable de la prestación del servicio de consulta telefónica a través del número 11827 en cumplimiento de las condiciones de atribución de la referida numeración.

Como se ha señalado en el Antecedente decimoséptimo de la presente resolución, TIC24H ha reconocido expresa y voluntariamente su responsabilidad en los hechos imputados (folios 446 a 473).

### **TERCERO.- Terminación del procedimiento y reducción de la sanción**

Al final de la propuesta de resolución (folio 414 y 415) se aludía al hecho de que TIC24H, como responsable de la infracción, podía reconocer voluntariamente su responsabilidad, en los términos establecidos en el artículo 85, y así se ha producido en sus escritos fechados los días 1 de agosto de 2022 y 16 de septiembre de 2022, presentados en el Registro de la CNMC en mismas fechas (folios 449 a 450 y 482 a 483).

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 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 conlleva la aplicación de una 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 propuesta, que tras la rectificación efectuada en el Modelo de Ingresos no Tributarios (069) remitido a TIC24H se redujo al importe de treinta y cinco mil setecientos (35.700 ) euros, lo que la limitaría la cuantía de la sanción reducida hasta los veintiún mil cuatrocientos veinte (21.420) euros.

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.

Al haberse reconocido expresamente la responsabilidad en la comisión de la infracción por parte de TIC24H, 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 Ley 39/2015, habiendo efectuado también TIC24H su renuncia a la interposición de cualquier acción o recurso ulteriores según exige el apartado 3 del mismo artículo 85 de la Ley 39/2015. 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 decimoquinto, en la que se considera acreditada la responsabilidad

infractora administrativa y se propone imponer la sanción pecuniaria a la entidad Teléfono de Información al Cliente 24 Horas, S.L.

**SEGUNDO.-** Aprobar las dos reducciones del 20% sobre el importe de la sanción de treinta y cinco mil setecientos (35.700) euros contenido en los Antecedentes de Hecho Decimoquinto y Decimoctavo, 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 la sanción en un 40% a la cuantía de veintiún mil cuatrocientos veinte (21.420) euros, suma que ya ha sido abonada por la entidad Teléfono de Información al Cliente 24 Horas, S.L., según consta en el Antecedente de Hecho Decimonoveno.

**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 a los interesados:

Teléfono de Información al Cliente 24 Horas, S.L.

Con esta Resolución se agota la vía administrativa, si bien cabe interposición de recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.