

## **RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A LA ENTIDAD LUDICO BUSINESS & ENTERTAINMENT S.L. POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DETERMINANTES DE LA ATRIBUCIÓN Y EL OTORGAMIENTO DEL RECURSO PÚBLICO DE NUMERACIÓN 11848**

(SNC/DTSA/170/21)

### **CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULACIÓN**

#### **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, ha dictado la siguiente resolución basada en los siguientes

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Antecedentes de hecho .....</b>	<b>4</b>
<b>PRIMERO. - Expediente IFP/DTSA/018/21 .....</b>	<b>4</b>
<b>SEGUNDO. - Incoación del presente procedimiento sancionador .....</b>	<b>5</b>
<b>TERCERO. - Incorporación de documentación al expediente .....</b>	<b>5</b>
<b>CUARTO. - Escrito de alegaciones de LUDICO BUSINESS al acuerdo de     incoación del procedimiento sancionador .....</b>	<b>5</b>
<b>QUINTO. - Traslado de la documentación a LUDICO BUSINESS .....</b>	<b>6</b>
<b>SEXTO. - Requerimiento de información a LUDICO BUSINESS .....</b>	<b>6</b>
<b>SÉPTIMO. – Requerimiento de información a ORANGE .....</b>	<b>6</b>
<b>OCTAVO. – Nuevas alegaciones de LUDICO BUSINESS con reconocimiento     de los hechos imputados.....</b>	<b>6</b>
<b>NOVENO. – Incorporación de documentación al expediente .....</b>	<b>7</b>
<b>DÉCIMO. – Escrito de LUDICO BUSINESS .....</b>	<b>7</b>
<b>UNDÉCIMO. - Declaración de confidencialidad .....</b>	<b>7</b>
<b>DUODÉCIMO. - Propuesta de resolución y trámite de audiencia .....</b>	<b>7</b>
<b>DECIMOTERCERO- Finalización de la instrucción y elevación del     expediente a la Secretaría del Consejo.....</b>	<b>8</b>
<b>DECIMOCUARTO. - Reconocimiento de responsabilidad y pago anticipado..</b>	<b>8</b>
<b>HECHOS PROBADOS .....</b>	<b>8</b>
<b>ÚNICO. – LUDICO BUSINESS NO CORTÓ LAS LLAMADAS AL NÚMERO     CORTO 11848 QUE, EN CONSECUENCIA, EXCEDIERON DE 10 MINUTOS     Y 20 SEGUNDOS ENTRE MARZO Y JULIO DE 2021 .....</b>	<b>8</b>
<b>1.- Escrito de denuncia presentado por ORANGE de 31 de mayo de 2021     (folios 14 a 21) .....</b>	<b>8</b>
<b>2.- Escrito de contestación presentado por ORANGE el 9 de agosto de 2021     (folios 46 a 54) .....</b>	<b>9</b>
<b>3.- Escrito de contestación presentado por Orange el 28 de febrero de 2022     (folios 98 a 104) .....</b>	<b>10</b>
<b>4.- Escrito presentado por LUDICO BUSINESS el 2 de agosto de 2021 .....</b>	<b>10</b>
<b>5.- Escrito de alegaciones presentado por LUDICO BUSINESS el 28 de     diciembre de 2021 (folios 69 a 74 .....</b>	<b>11</b>
<b>6.- Escrito de alegaciones de LUDICO BUSINESS presentado el 4 de febrero     de 2022 (folios 93 a 97) y de 27 de mayo de 2022 (folios 140 a 193) .....</b>	<b>12</b>
<b>7.- Conclusiones .....</b>	<b>12</b>

<b>1ª.-</b> .....	<b>12</b>
<b>2ª.-</b> .....	<b>12</b>
<b>3ª.-</b> .....	<b>12</b>
<b>4ª.-</b> .....	<b>12</b>
<b>5ª.-</b> .....	<b>12</b>
<b>6ª.-</b> .....	<b>13</b>
<b>FUNDAMENTOS JURÍDICOS</b> .....	<b>13</b>
<b>PRIMERO. - Habilitación competencial para incoar, instruir y resolver el presente procedimiento sancionador y normativa aplicable al mismo</b> .....	<b>13</b>
<b>SEGUNDO. - Tipificación de los Hechos Probados</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1.- Normativa sectorial aplicable al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado de la red pública telefónica</b> .....	<b>16</b>
<b>2.2. - Análisis de la utilización del número 11848 por LUDICO BUSINESS</b> ....	<b>19</b>
<b>TERCERO. – Responsabilidad en la comisión de la infracción</b> .....	<b>21</b>
<b>CUARTO. – Terminación del procedimiento y reducción de la sanción</b> .....	<b>22</b>
<b>RESUELVE</b> .....	<b>24</b>
<b>PRIMERO. -</b> .....	<b>24</b>
<b>SEGUNDO.</b> .....	<b>24</b>
<b>TERCERO.</b> .....	<b>24</b>

## ANTECEDENTES DE HECHO

### PRIMERO. - Expediente IFP/DTSA/018/21

Mediante escrito de 31 de mayo de 2021 tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) escrito de Orange Espagne, S.A. (en adelante, ORANGE) en el que pone en conocimiento del organismo la detección de varias llamadas dirigidas al número 11848, asignado a Ludico Business Entertainment, S.L. (en adelante, LUDICO BUSINESS)<sup>1</sup>, cuya duración excede de los 10 minutos -no habiendo sido cortadas tras el transcurso de estos 10 minutos, lo que a su juicio supondría un presunto incumplimiento de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo<sup>2</sup> (folios 14 a 21 del expediente administrativo).

Para sustentar su denuncia, ORANGE adjunta, entre otra documentación, un extracto de los listados de llamadas generadas al número corto 11848 entre marzo y mayo de 2021.

Con fecha 16 de julio de 2021, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) remitió a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID), dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (MAETD) copia de la denuncia y documentación adjunta presentada por ORANGE, por corresponder a su competencia la solicitud relativa al bloqueo provisional del tráfico conforme a lo dispuesto en el artículo 6 del Real Decreto 381/2015, de 14 de mayo, por el que se establecen medidas contra el tráfico no permitido y el tráfico irregular con fines fraudulentos en comunicaciones electrónicas (folios 22 a 25).

Mediante escrito de fecha 22 de julio de 2021 la DTSA solicitó determinada información en el marco del expediente de diligencias previas IFP/DTSA/018/21, tanto a LUDICO BUSINESS (folios 26 a 28) como a ORANGE (folios 32 a 34) con el fin de conocer los hechos puestos de manifiesto por la denunciante y la procedencia, o no, de iniciar procedimiento sancionador.

Con fecha 2 de agosto de 2021, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de LUDICO BUSINESS dando contestación al requerimiento de información efectuado por la DTSA el 22 de julio de 2021 (folios 38 a 45).

Por otro lado, con fecha 9 de agosto de 2021, ORANGE contestó al escrito de requerimiento de la DTSA citado, facilitando como anexo un listado de llamadas generadas hacia el número 11848 entre mayo y julio de 2021 (folios 46 a 54).

---

<sup>1</sup> Asignado en virtud de la Resolución de la CNMC de 30 de julio de 2019 (NUM/DTSA/3171/19).

<sup>2</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.

Mediante escrito de la DTSA de 21 de septiembre de 2021 se declaró la confidencialidad, para terceros ajenos al presente expediente, de determinada información aportada por ORANGE y LUDICO BUSINESS a través de sus distintos escritos (folios 55 a 58).

## **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 LUDICO BUSINESS, como presunto responsable directo de una infracción administrativa grave, tipificada en el artículo 77.19 de la entonces vigente 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 señaló que *“de la información obtenida durante la tramitación de la información previa ha podido identificarse la posible existencia de llamadas generadas hacia el número corto 11848 entre marzo y julio de 2021, con una duración superior a 10 minutos y 20 segundos -periodo de tiempo que incluiría la duración de la locución. Asimismo, de la citada información se deduce que Ludico Business no cortó dichas llamadas al término del periodo indicado”*.

En el referido acto se acordó, asimismo, la incorporación al presente expediente de determinada documentación obrante en el expediente IFP/DTSA/018/21 (folios 14 a 64), así como la notificación al interesado, y la comunicación junto con el traslado de las actuaciones del citado expediente a la instructora nombrada.

El acuerdo citado fue notificado a LUDICO BUSINESS el 2 de diciembre de 2021 (folios 11 a 13) y comunicado a la instructora.

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

Mediante escrito de fecha 15 de diciembre de 2021, la instructora comunicó a LUDICO BUSINESS la incorporación al presente procedimiento de determinada documentación obrante en el expediente IFP/DTSA/018/21 (folio 65). El citado escrito fue debidamente notificado el 16 de diciembre de 2021 (folios 66 a 68).

## **CUARTO. - Escrito de alegaciones de LUDICO BUSINESS al acuerdo de incoación del procedimiento sancionador**

Mediante escrito de fecha 28 de diciembre de 2021, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de alegaciones de LUDICO BUSINESS en el que solicita copia de la documentación obrante en el presente procedimiento sancionador, así como el archivo de este (folios 69 a 74).

LUDICO BUSINESS alega, en síntesis, que la incidencia denunciada fue sobrevenida, nunca tuvo conocimiento de ella y tampoco dispone de medios técnicos para conocerla. Añade que la responsabilidad del incidente corresponde, en todo caso, a ALAI, operador “aparaguador”, siendo BT el operador de acceso a la red. Por otro lado, en cuanto se supo la incidencia, fue corregida en el mismo momento. Finalmente, el porcentaje de segundos excedidos sobre los no excedidos de las llamadas supone únicamente el 2,89% de media.

### **QUINTO. - Traslado de la documentación a LUDICO BUSINESS**

Mediante escrito de 11 de enero de 2022 se dio traslado a LUDICO BUSINESS de la documentación obrante en el presente expediente (folio 75). El citado acuerdo fue debidamente notificado el 12 de enero de 2022 (folios 76 a 78).

### **SEXTO. - Requerimiento de información a LUDICO BUSINESS**

Por ser necesario para el examen y mejor conocimiento de los hechos, mediante escrito de 3 de febrero de 2022 la instructora requirió a LUDICO BUSINESS determinados datos (folios 82 a 84). El citado escrito fue debidamente notificado el 7 de febrero de 2022 (folios 85 a 87). No obstante, el operador no contestó al requerimiento.

### **SÉPTIMO. – Requerimiento de información a ORANGE**

Por ser necesario para el examen y mejor conocimiento de los hechos, mediante escrito de 3 de febrero de 2022 la instructora requirió a ORANGE determinados datos (folios 88 y 89). El citado escrito fue debidamente notificado el 16 de febrero de 2022 (folios 90 a 92).

Con fecha 28 de febrero de 2022, ORANGE remitió a esta Comisión escrito dando contestación a la solicitud de información formulada (folios 98 a 104).

### **OCTAVO. – Nuevas alegaciones de LUDICO BUSINESS con reconocimiento de los hechos imputados**

Mediante escrito de 4 de febrero de 2022 tuvo entrada en esta Comisión escrito de LUDICO BUSINESS a través del cual formuló nuevas alegaciones a través de las cuales manifestó el “*reconocimiento expreso de los hechos imputados a través del presente procedimiento*” así como una declaración del cese de la actividad infractora el 27 de enero de 2022 (folios 93 a 96).

Para ello, la empresa adjuntó un certificado emitido por el director comercial de la entidad ALAI -Alai Operador de Telecomunicaciones, S.L.- (folio 97).

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

Mediante escrito de fecha 11 de abril de 2022, la instructora comunicó a LUDICO BUSINESS la incorporación al presente procedimiento (folio 105) de copia de las cuentas de la entidad del ejercicio 2020, que constan depositadas en el Registro Mercantil (folios 106 a 132), y 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) -folios 133 a 136-.

## **DÉCIMO. – Escrito de LUDICO BUSINESS**

Con fecha 27 de mayo de 2022 tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de LUDICO BUSINESS adjuntando nuevo certificado emitido por el director comercial, así como la escritura notarial de poderes otorgados por Alai a favor de éste (folios 140 a 193).

## **UNDÉCIMO. - Declaración de confidencialidad**

Mediante escrito de la instructora de 2 de junio de 2022 se declaró la confidencialidad de los datos relativos al tráfico telefónico contenidos en el anexo 1 al escrito de 28 de diciembre de 2021 y de la cifra de los ingresos brutos de explotación relativos al ejercicio 2020, presentada por LUDICO BUSINESS ante esta Comisión para el cálculo del importe de la TGO (folios 194 a 197). El citado escrito fue debidamente notificado el mismo día (folio 198 a 200).

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

Con fecha 29 de julio de 2022, fue notificada a LUDICO BUSINESS (folios 236 y 240) la propuesta de resolución formulada por la instructora del procedimiento (folios 201 a 224), después de haber sido puesta a disposición del operador (folios 234 a 235 y 238 a 239) y concediéndole en la misma el plazo de un mes para formular alegaciones y presentar los documentos e informaciones que estimase pertinentes y, asimismo, informándole de lo previsto en el artículo 85 de la LPAC

En la propuesta de resolución, la instructora califica la conducta descrita como una infracción grave tipificada en el artículo 77.19 de la LGTel 2014 consistente en el incumplimiento de las condiciones determinantes de la atribución de los recursos de numeración 118AB.

Atendiendo a los criterios de graduación establecidos en el artículo 29.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante, LRJSP), así como los específicamente indicados en el artículo 80 de la LGTel 2014, se propone imponer a dicho operador una sanción por importe de ocho mil cien euros (8.100 €).

## **DECIMOTERCERO.- Finalización de la instrucción y elevación del expediente a la Secretaría del Consejo**

Una vez finalizada la instrucción, y por medio de escrito de fecha 29 de julio de 2022 (folio 241), la instructora ha 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.

## **DECIMOCUARTO. - Reconocimiento de responsabilidad y pago anticipado**

En fecha 9 de agosto de 2022, LUDICO BUSINESS ha presentado un escrito firmado (folio 247) en el que, solicitando expresamente acogerse a las dos reducciones previstas en el artículo 85 de la LPAC:

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

Los servicios de esta Comisión han verificado el pago de cuatro mil ochocientos sesenta euros (4.860,00 €) efectuado por LUDICO BUSINESS en fecha 6 de septiembre de 2022, adjuntándose justificante de éste en el expediente (folios 265 y 266), lo que supone la sanción propuesta reducida en un 40%.

## **HECHOS PROBADOS**

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

### **ÚNICO. – LUDICO BUSINESS NO CORTÓ LAS LLAMADAS AL NÚMERO CORTO 11848 QUE, EN CONSECUENCIA, EXCEDIERON DE 10 MINUTOS Y 20 SEGUNDOS ENTRE MARZO Y JULIO DE 2021**

#### **1.- Escrito de denuncia presentado por ORANGE de 31 de mayo de 2021 (folios 14 a 21)**

A partir de varias quejas y reclamaciones de clientes sobre la facturación de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, ORANGE señala que procedió a revisar el tráfico telefónico generado hacia el número corto 11848, y observó que las duraciones de las llamadas excedían de 10 minutos y 20 segundos.

Primeramente, adjunta como anexo 1 una copia de las reclamaciones efectuadas por usuarios a través de la página web [www.listas.pam.com/busca.php?Telefono=11848](http://www.listas.pam.com/busca.php?Telefono=11848). Se observa que las quejas están relacionadas con la duración de las llamadas y los importes facturados.

Por otro lado, como anexo 2 ORANGE aporta un extracto de los CDR<sup>3</sup> en formato Excel, que contiene las llamadas generadas hacia el número 11848 en el periodo comprendido entre marzo y mayo de 2021 cuya duración excede de los 10 minutos y 20 segundos.

Concretamente, se observa que el archivo contiene una total de 198 llamadas realizadas entre los días 29 de marzo y 25 de mayo de 2021<sup>4</sup> al número corto 11848, y con una duración que oscila entre los 10 minutos y 21 segundos y 59 minutos con 30 segundos.

## **2.- Escrito de contestación presentado por ORANGE el 9 de agosto de 2021 (folios 46 a 54)<sup>5</sup>**

En contestación al escrito de requerimiento formulado por la DTSA en el expediente IFP/DTSA/018/21, Orange aporta un nuevo fichero en formato excel -documento número 2-, que contiene las llamadas generadas desde clientes de Orange al número 11848, que exceden de los 10 minutos y 20 segundos en el periodo comprendido entre el 30 de mayo y el 26 de julio de 2021<sup>6</sup>.

Concretamente, se observa que el citado archivo contiene 364 llamadas cuyas duraciones oscilan entre 10 minutos y 22 segundos, y 59 minutos y 29 segundos.

Por otro lado, Orange aporta, como documento número 1, tres facturas emitidas a sus clientes que incluyen llamadas al número 11848, constatándose una duración elevada de las mismas. Así, se observa que (i) la primera factura contiene una llamada de 13 de mayo de 2021 con una duración de 33 minutos y 54 segundos y cuyo importe ascendió a 84,23€; (ii) la segunda factura contiene una llamada al número corto realizada el 14 de mayo de 2021, con una duración de 59 minutos y 30 segundos, y por un importe de 148,23€, y (iii) la última factura contempla una llamada realizada el día 13 de mayo de 2021, con una duración de 25 minutos y 21 segundos y por importe de 63,04€.

---

<sup>3</sup> *Call Detail Record* (Registro detallado de llamadas).

<sup>4</sup> Los días 3, 4, 7, 15, 17 y 21 de abril no aparecen en el listado, entendiéndose que no se realizaron llamadas al número 11848.

<sup>5</sup> En contestación al escrito de requerimiento efectuado por la DTSA el 22 de julio de 2021 (folio 32 a 37).

<sup>6</sup> Los días 1, 5, 13, 19, 26 y 27 de junio de 2021 no aparecen en el listado de llamadas.

### **3.- Escrito de contestación presentado por Orange el 28 de febrero de 2022 (folios 98 a 104)<sup>7</sup>**

Mediante escrito presentado el 28 de febrero de 2022, Orange manifiesta que no ha tenido conocimiento de que se hayan producido nuevas llamadas con una duración superior a 10 minutos y 20 segundos desde agosto de 2021. Paralelamente, aporta la evolución del tráfico generado desde su red al número 11848 entre enero y diciembre de 2021. Se transcribe a continuación la cantidad de llamadas: **[CONFIDENCIAL]**.

De dicha información se observa que durante los meses de mayo, junio y julio de 2021 se generó el mayor tráfico telefónico, periodo que coincide con los hechos denunciados por Orange mediante escrito de 31 de mayo de 2021 (folios 14 a 21), y cuya información fue ampliada mediante escrito de 9 de agosto del mismo año (folios 46 a 54).

Por último, Orange aclara que las llamadas contenidas en los dos archivos en formato Excel adjuntos a sus escritos de 31 de mayo y 9 de agosto de 2021 recogen solo las llamadas cuyas duraciones exceden de los 10 minutos y 20 segundos (15 segundos de locución y 5 segundos de periodo de guarda), no incluyéndose en este periodo la locución previa de Orange de duración de 4 segundos a través de la cual informa al cliente de que la llamada al número 11848 no está incluida en su tarifa.

### **4.- Escrito presentado por LUDICO BUSINESS el 2 de agosto de 2021<sup>8</sup> (folios 38 a 42)**

Con fecha 2 de agosto de 2021, tuvo entrada en el registro un escrito de LUDICO BUSINESS en contestación al requerimiento efectuado por la DTSA en la IFP/DTSA/018/21, en el que describe el motivo de que las llamadas excedieran de la duración en el periodo comprendido entre marzo y mayo de 2021, aportando la contestación técnica facilitada por ALAI<sup>9</sup>, que a continuación se transcribe:

*“Durante el pasado mes de febrero, se realizaron diversos trabajos de remodelación de la infraestructura de Alai. El objetivo de estos trabajos era sustituir la totalidad de los equipos de enrutamiento y gestión de llamadas hasta ese momento operativos, por otros más modernos y robustos. Tanto en el equipamiento antiguo como en el moderno, la inteligencia de red es dotada al enrutador por un nodo llamado Small*

---

<sup>7</sup> En contestación al requerimiento efectuado por la instructora el 3 de febrero de 2022 (folios 88 y 89).

<sup>8</sup> En contestación al requerimiento formulado por la DTSA de 22 de julio de 2021 (folios 26 a 31).

<sup>9</sup> Operador que presta el servicio de interconexión y soporte a Ludico Business.

*Engine. Precisamente, esta sustitución de Small Engines, era uno de los trabajos relevantes dentro de esta actualización de sistemas.*

*En esta sustitución de Small Engine, todas las funcionalidades fueron copiadas de los nodos legacy a los actuales, pero por un lamentable error humano se omitieron las líneas de código que complementaban el servicio dado al 11848.*

*Esa situación generó un fallo que omitía la gestión del límite de duración de las llamadas [...]*

*Una vez detectado el problema, Alai, inmediatamente, llevó a cabo la corrección de la anomalía que provocó la incidencia. La configuración correcta – con el límite de duración establecido - ya se encuentra restablecida y plenamente operativa en los 4 nodos afectados”.*

Asimismo, junto con el citado escrito LUDICO BUSINESS aporta, como documento número 1, un archivo en formato Excel que contiene la totalidad de las llamadas recibidas en el número corto entre los días 1 de marzo y 31 de mayo de 2021. Concretamente, se constata que de las **[CONFIDENCIAL]**.

#### **5.- Escrito de alegaciones presentado por LUDICO BUSINESS el 28 de diciembre de 2021 (folios 69 a 74)**

Mediante el escrito citado el operador formula una serie de alegaciones consistentes en que “*Ludico Business, propietario de la numeración 11848 es aparaguado con el operador ALAI, esto es porque la infraestructura tecnológica de Ludico Business es nula [...]*”.

*Con esto queremos decir que Ludico Business no tiene potestad ni control alguno sobre el 100% de los temas técnicos de los cuales es al 100% responsable el operador aparaguador ALAI”.*

En base a lo anterior, el operador considera que la responsabilidad debe recaer en ALAI pues es el operador que le presta el servicio soporte del 11848.

Por otro lado, la empresa aporta como documento número 1 un archivo Excel con la totalidad de las llamadas generadas entre marzo y julio de 2021.

Parte de la citada información relativa al tráfico recibido en el número corto entre los meses de marzo y mayo ya fue facilitada por LUDICO BUSINESS el 2 de agosto de 2021 (folio 42). Respecto a la información relativa a los meses de junio y julio se constata que durante el mes de junio se recibieron un total de **[CONFIDENCIAL]**.

Por otro lado, de la citada información se desprende que el último día en que se generó una llamada que excedió de dicha duración fue el 26 de julio de 2021.

## **6.- Escrito de alegaciones de LUDICO BUSINESS presentado el 4 de febrero de 2022 (folios 93 a 97) y de 27 de mayo de 2022 (folios 140 a 193)**

A través de un escrito adicional de alegaciones presentado el 4 de febrero de 2022, LUDICO BUSINESS reconoce los hechos imputados en el presente procedimiento sancionador, y aporta un certificado emitido por el director comercial de ALAI de 27 de enero de 2022 que señala que *“los fallos relativos a los temporizadores asociados a la numeración 11848, quedaron solventados el día 23 de julio de 2021”*.

Mediante escrito de 27 de mayo de 2022, LUDICO BUSINESS presentó un nuevo certificado (idéntico al anterior) emitido por otra persona (folio 143), junto con la escritura notarial número 828 de 5 de octubre de 2021, a través de la cual Alai otorga poderes a favor del firmante del segundo certificado (folios 144 a 177).

## **7.- Conclusiones**

**1ª.-** Se han analizado en el expediente los extractos de los CDR aportados por ORANGE, junto a sus escritos de denuncia de 31 de mayo y de 9 de agosto de 2021, que contienen las llamadas generadas desde su red al número corto 11848 en el periodo comprendido entre marzo y julio del mismo año y cuya duración excede de 10 minutos y 20 segundos (para cada llamada), afectando este hecho a un volumen elevado de llamadas.

**2ª.-** LUDICO BUSINESS, mediante escrito presentado el 2 de agosto de 2021, describió el motivo técnico que ocasionó este hecho, señalando, asimismo, que la responsabilidad debía recaer en el operador que le proporciona soporte en la prestación del servicio 11848 (ALAI).

**3ª.-** LUDICO BUSINESS aportó, mediante escrito presentado el 28 de diciembre de 2021, información sobre la totalidad de las llamadas recibidas en el número corto del que es asignatario (11848) entre marzo y mayo de 2021. La duración del 6% de las llamadas excedió de los 10 minutos y 20 segundos.

**4ª.-** Mediante escrito presentado el 04 de febrero de 2022, LUDICO BUSINESS reconoció los hechos imputados en la incoación.

**5ª.-** ORANGE reconoció, mediante escrito presentado el 28 de febrero de 2022, que los hechos denunciados dejaron de producirse en agosto de 2021.

**6ª.-** Mediante escrito presentado el 27 de mayo de 2022, LUDICO BUSINESS aportó un certificado<sup>10</sup> en el que señala los motivos técnicos que produjeron que las llamadas excedieran de 10 minutos y 20 segundos, y que tales motivos fueron solventados el 23 de julio de 2021. De la información adjunta al escrito de LUDICO BUSINESS de 28 de diciembre de 2021, se observa que el día 26 de julio de 2021 fue el último día en que se generó una llamada con una duración superior a la fijada legalmente.

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

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

### **PRIMERO. - Habilitación competencial para incoar, instruir y resolver el presente procedimiento sancionador y normativa aplicable al mismo**

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>[11]</sup>, 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.

---

<sup>10</sup> El certificado fue emitido por persona debidamente legitimada para realizar las citadas manifestaciones junto con la correspondiente escritura notarial otorgada por Alai (folios 143 a 177).

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

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

En el ejercicio de sus competencias, en fecha 30 de julio de 2019 (expediente número NUM/D TSA/3171/19) la CNMC asignó a LUDICO BUSINESS el número corto 11848 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 (MAETD)<sup>12</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 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.

Recientemente, 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*

---

<sup>12</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.

*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, 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 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).

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 Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (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 otro lado, según el artículo 63 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC) y el artículo 29.2 de la LCNMC, *“para 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”*. Por ello y de conformidad con lo previsto en los artículos 25.1.b) de la LCNMC y 18.1 y 21.a) y 22 del Estatuto Orgánico de la CNMC, el órgano competente para instruir el presente procedimiento es la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC.

En el presente procedimiento resultan de aplicación los artículos 2 y 6 de la LCNMC. En virtud del referido artículo 2, en lo no previsto en estas normas regirán de forma supletoria las precitadas LPAC y LRJSP.

## **SEGUNDO. - Tipificación de los Hechos Probados**

El presente procedimiento sancionador se inició contra LUDICO BUSINESS 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 los indicios existentes en relación con la duración excesiva de las llamadas siendo esta superior a los 10 minutos y 20 segundos, no llevando a cabo el operador el corte de las citadas llamadas, lo que supondría un incumplimiento de las condiciones de prestación del servicio establecidas en la Orden CTE/711/2002<sup>13</sup>.

## **2.1.- Normativa sectorial aplicable al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado de la red pública telefónica**

El apartado 1 del artículo 19 de la LGTel 2014 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 de la LGTel 2014 -al igual que el artículo 30 de la LGTel 2022- 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)<sup>14</sup>:

---

<sup>13</sup> Última modificación en virtud de la Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero.

<sup>14</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,*

*“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 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)<sup>15</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.

---

*esté incluida en los números o, en su caso, en los nombres correspondientes”.*

<sup>15</sup> Anexo aprobado en virtud del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, que aprueba el Reglamento de Mercados.

Por otro lado, la 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 su parte, el apartado undécimo de la 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*”. Así, el proveedor 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*”.

Por último, la CTE/711/2002<sup>16</sup> recoge también determinadas condiciones para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (Capítulo III de la Orden), estableciéndose, entre otros, en el apartado noveno, que:

*“**Noveno.** Establecimiento de precios, facturación y cobro de las llamadas dirigidas al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado prestado por entidades titulares de autorizaciones generales tipo D.*

***2. [...] La duración máxima de una llamada a un servicio de consulta telefónica sobre números de abonado será de 10 minutos, incluido, en su caso, el tiempo empleado en el servicio de terminación de llamada al que refiere el apartado undécimo de esta Orden. De dicha duración máxima se informará al usuario en la locución telefónica a que refiere el punto 4 del apartado noveno de la presente Orden, siendo el proveedor del servicio de consulta telefónica responsable de cortar de forma automática la comunicación al término de este periodo de tiempo.***

*[...].*

***4. [...] En todo caso, el precio del servicio de consulta sobre números de abonado no podrá aplicarse al usuario llamante hasta que le sea suministrada la citada***

---

<sup>16</sup> Tal como fue modificada por la Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero.

locución cuya duración exacta será de 15 segundos, y transcurrido un período de 5 segundos desde que ésta finalice. Tanto la locución de 15 segundos como el período de guarda de 5 segundos no podrán ser facturados al usuario por precio superior al de una llamada ordinaria con destino a numeración geográfica.

El tiempo de duración de la locución informativa queda excluido del cómputo de la duración máxima de 10 minutos a que refiere el punto 2 del apartado noveno de la presente Orden. [...]”.

Y en el Fundamento Décimo de la Sentencia de la Audiencia Nacional de 08 de julio de 2021 (recurso núm. PO 8/372/2018), se señaló, con relación a la limitación máxima de diez minutos, que:

*Respecto de la limitación máxima de duración de la llamada a diez minutos, **no puede entenderse que la misma sea desproporcionada** e impida la prestación eficaz del servicio.*

*Dicha medida es eficaz para la protección de los consumidores, evitando que **se dilaten abusivamente las llamadas de manera injustificada**. La fijación de la duración no afecta al precio por minuto, pero tiene impacto en el precio final total del servicio, lo que sin duda beneficia y protege a los consumidores.*

*La duración fijada en 10 minutos **debe entenderse adecuada y proporcionada, sin que afecte a la adecuada prestación del servicio. Debe entenderse razonable al ser el doble de la duración media de estos servicios.***

## **2.2. - Análisis de la utilización del número 11848 por LUDICO BUSINESS**

De la instrucción del expediente sancionador, como se ha señalado en el **Hecho Probado Único**, queda acreditado que entre marzo y julio de 2021 se generaron llamadas hacia el número corto 11848 asignado a LUDICO BUSINESS, cuya duración excedió del tiempo fijado como máximo en el apartado noveno de la Orden CTE/711/2002 (10 minutos).

Dicha duración máxima de 10 minutos no incluye la duración de la locución informativa que debe prestar el proveedor del servicio de consulta y que asciende a 20 segundos en total (15 segundos corresponden a la información que debe dar sobre la denominación y precio minuto por llamada y 5 segundos que corresponden al periodo de guarda), tal y como dispone el mismo apartado noveno de la Orden CTE/711/2002.

Del archivo en formato Excel facilitado por LUDICO BUSINESS (folio 74) se observa que aproximadamente el 6% de las llamadas generadas al 11848 entre

marzo y julio de 2021 tuvieron una duración superior a la fijada legalmente. Dicho extremo se deduce de los extractos de los CDR aportados por Orange (folios 21 y 54). Por todo lo anterior, se constata que Ludico Business no cortó las llamadas al transcurrir el tiempo máximo de duración establecido en el apartado noveno de la Orden CTE/711/2002.

El asignatario del número 11848 reconoce los hechos imputados a través de su escrito presentado el 4 de febrero de 2022 (folios 93 a 97), pero señala que la responsabilidad debe recaer en su operador soporte, ALAI, aportando los motivos técnicos que dieron lugar a que las llamadas excedieran de la citada duración máxima (folio 41).

Al respecto, debe recordarse que LUDICO BUSINESS es el operador asignatario del número corto 11848 de acuerdo con la Resolución de la CNMC 30 de julio de 2019<sup>17</sup>, y de conformidad con los artículos 38 y 59 del Reglamento de mercados, debe cumplir con las condiciones de uso fijadas en el PNNT o normas que lo desarrollen. En el caso analizado, LUDICO BUSINESS, como responsable del control de la numeración, debió de haber cortado las llamadas de manera automática al exceder de la duración fijada legalmente, tal como señala el apartado Noveno de la Orden CTE/711/2002.

Ha podido constatarse el impacto producido por la conducta de LUDICO BUSINESS, dado el elevado volumen de llamadas generadas con una duración superior a la fijada legalmente. Concretamente, como consta en el Hecho probado Único, se han aportado tres facturas por ORANGE (folio 53), con importes elevados. Se desconoce si los importes facturados por estas llamadas han sido devueltos a los usuarios finales, cuestión que fue requerida a LUDICO BUSINESS mediante escrito de 3 de febrero de 2022 (folio 82 a 84), y de la cual no se ha obtenido respuesta. Pero, aun así, debe destacarse que de los Excel aportados por ORANGE se desprende que se han cursado aproximadamente 560 llamadas con duración superior a 10 minutos, en el periodo en el que se ha constatado la supuesta infracción.

En consecuencia, cabe concluir que concurre el elemento de tipicidad al haberse constatado un incumplimiento por parte de LUDICO BUSINESS 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 noveno de la Orden CTE/711/2002 y, en consecuencia, se concluye que LUDICO BUSINESS ha incurrido en infracción del artículo 77.19 de la LGTel 2014.

---

<sup>17</sup> Vid. Nota al pie 1.

## **TERCERO. – Responsabilidad 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 “[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 resultado antijurídico, previsible y evitable (Sentencia del Tribunal Supremo de 22 de noviembre de 2004, recurso contencioso-administrativo núm. 174/2002).

En el presente caso, se imputa a LUDICO BUSINESS una conducta a título de negligencia o culpa, por no prestar la debida diligencia en la prestación del servicio, al generarse llamadas al número 11848 que excedieron (en bastante tiempo) del límite máximo fijado por la normativa para estas llamadas, no cumpliendo así con la obligación impuesta por la normativa de cortar las citadas llamadas.

Mediante escrito presentado el 4 de febrero de 2022, LUDICO BUSINESS reconoció los hechos imputados en el presente procedimiento sancionador, indicando que los mismos fueron debidamente corregidos y reparados - aportando un certificado de corrección de los problemas técnicos de ALAI, su operador soporte-, y solicitando disculpas por los perjuicios que los mismos causaron (folios 93 a 96).

LUDICO BUSINESS es el responsable del uso de la numeración y del cumplimiento de la normativa aplicable a dicha numeración. Así, el hecho de que la empresa asignataria del número corto encargue a otro operador (ALAI) el servicio soporte es una decisión interna de carácter organizativo y el hecho de que ALAI detectase los problemas técnicos descritos en el escrito de 2 de agosto de 2021 (folio 41), no excluye la responsabilidad de LUDICO BUSINESS, pues es la asignataria y prestadora del servicio la que debe tomar todas las medidas necesarias para asegurar su correcta prestación.

Esto es, LUDICO BUSINESS es responsable por ser la persona jurídica prestadora del servicio de comunicaciones electrónicas que ha incumplido las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación de sus recursos de numeración, según se señalaba también en la Resolución SNC/D TSA/005/21 de

16 de diciembre de 2021<sup>18</sup>. Además, como se indica en el Fundamento Tercero de la Sentencia de la Audiencia Nacional de 26 de febrero de 2019 (recurso número PO 8/484/2016), LUDICO BUSINESS, como asignataria de la numeración, también es responsable de la conducta realizada por los agentes o teleoperadores que atienden a los clientes a través de dicha numeración asignada:

***Dicha culpabilidad deriva sin esfuerzo, toda vez que la empresa ha de responder por la actuación, como propia, de las personas que prestan la función de teleoperador, sin que ello implique una responsabilidad objetiva. Tal y como afirma la Abogacía del Estado, la diligencia exigible al recurrente debería haber impedido las esperas reflejadas, la oferta de progresión a números de tarificación adicional, la vinculación con un número de tarificación adicional, la publicidad de actividades de gestoría a través de un contratista o los excesos sobre el límite de duración de las llamadas.***

Y el Fundamento Sexto de la Sentencia de la Audiencia Nacional de 02 de noviembre de 2017 (recurso número PO 8/465/2016) añade que toda cualquier operadora asignataria de numeración se encuentra “obligada a conocer sus obligaciones así como los derechos de los usuarios” y que “el desconocimiento de tales obligaciones no puede desplegar efectos eximentes, ni siquiera atenuantes de su responsabilidad, pues lo que evidencia es una incorrecta y cuando menos negligente actuación, máxime cuando la obligación incumplida viene impuesta por una disposición general, debidamente publicada”.

En relación con todo lo anterior, en fecha 9 de agosto de 2022, LUDICO BUSINESS ha presentado un escrito firmado (folio 247) en el que reconoce expresamente su responsabilidad en los hechos imputados, solicitando expresamente acogerse a las dos reducciones previstas en el artículo 85 de la LPAC.

## **CUARTO. – Terminación del procedimiento y reducción de la sanción**

En la propuesta de resolución se aludía al hecho de que LUDICO BUSINESS, como responsable de la infracción, podía reconocer voluntariamente su

---

<sup>18</sup> En virtud del hecho probado único, queda acreditado que el servicio de consulta telefónica ha sido prestado por Líneas de Red Inteligente incumpliendo las condiciones establecidas en el Reglamento de Mercados y en la Orden de servicios de consulta por **prestarse de manera ineficaz tras constatarse la existencia de dilaciones o tiempos de espera injustificados**. Durante las conversaciones mantenidas con los agentes del número 11844, se escucha con frecuencia en las llamadas un hilo musical entre interacción e interacción, a veces durante un tiempo prolongado. Si bien ciertos tiempos de espera en silencio como durante los que se escucha el hilo musical se producen durante la búsqueda de la información solicitada por el llamante, **teniendo en cuenta que los números solicitados son comunes y de fácil acceso, la prolongación excesiva del tiempo de espera que se produce desde que se solicita la información hasta que ésta se facilita o se progresa la llamada al destino solicitado, es excesiva** (<https://www.cnmc.es/node/386548>).

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 LPAC, 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 de ocho mil cien euros (8.100 €). Y, siendo dicha reducción de tres mil doscientos cuarenta euros (3.240 €), ello limitaría la sanción a imponer a la cuantía final de cuatro mil ochocientos sesenta euros (4.860 €).

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.

Primeramente, en fecha 4 de febrero de 2022 tuvo entrada en esta Comisión escrito de LUDICO BUSINESS a través del cual formuló nuevas alegaciones a través de las cuales manifestó el *“reconocimiento expreso de los hechos imputados a través del presente procedimiento”* así como una declaración del cese de la actividad infractora el 27 de enero de 2022 (folios 93 a 96). Y, posteriormente, en fecha 09 de agosto de 2022, LUDICO BUSINESS ha presentado un escrito firmado (folio 247) en el que reconoce expresamente su responsabilidad en los hechos imputados, solicitando expresamente acogerse a las dos reducciones previstas en el artículo 85 de la LPAC.

Asimismo, mediante ingreso bancario en la Delegación de Economía y Hacienda de fecha 6 de septiembre de 2022 (folios 265 y 266), LUDICO BUSINESS ha procedido a pagar la sanción determinada en la Propuesta de resolución del procedimiento conforme a las reducciones aplicables, esto es, un importe total de cuatro mil ochocientos sesenta euros (4.860 €).

Al haberse reconocido expresamente la responsabilidad en la comisión de la infracción por parte de LUDICO BUSINESS, y haberse asimismo realizado el ingreso anticipado 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 Duodécimo de la presente resolución, en la que se considera acreditada la responsabilidad infractora administrativa y se propone imponer sanción pecuniaria a LUDICO BUSINESS ENTERTAINMENT S.L.

**SEGUNDO.** - Aprobar las dos reducciones del 20% sobre el importe total de la sanción de ocho mil cien euros (8.100,00 €) 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 sanción en un 40% (3.240,00 €) y resultando, por ello, en la cuantía final de cuatro mil ochocientos sesenta euros (4.860,00 €) que ya ha sido abonada anteriormente por LUDICO BUSINESS ENTERTAINMENT S.L. según consta en el Antecedente de Hecho Decimocuarto.

**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:

LUDICO BUSINESS ENTERTAINMENT 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.