

**RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR SNC/DTSA/030/15
INCOADO A BUSINESS TELECOM NETWORKS, S.L.U. POR EL
PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DETERMINANTES
DE LA ATRIBUCIÓN Y EL OTORGAMIENTO DE LOS DERECHOS DE USO
DEL NÚMERO CORTO 11830****SNC/DTSA/030/15/BUSINESS TELECOM 11830****SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA****Presidenta**D^a. María Fernández Pérez**Consejeros**

D. Eduardo García Matilla

D^a. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D^a. Idoia Zenarrutzabeitia Beldarraín**Secretario de la Sala**

D. Tomás Suárez-Inclán González, Secretario del Consejo

En Madrid, a 23 de junio de 2016

Vista la Propuesta de resolución, junto con las alegaciones presentadas y el resto de actuaciones practicadas en el expediente sancionador de referencia, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** adopta resolución basada en los siguientes

ANTECEDENTES DE HECHO**PRIMERO.- Periodo de Información previa RO 1580/2014**

Mediante escrito de fecha 17 de julio de 2014, Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) denunció ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) un presunto uso indebido de varios números del rango de numeración 118AB, entre ellos del número 11830, ya que los proveedores del servicio de información estarían progresando indebidamente las llamadas hacia servicios de tarificación adicional (folios 43 a 52).

Asimismo, Telefónica denunciaba que existen distintos foros en Internet en los que se les acusa de enriquecimiento injusto a causa de las prácticas que aquí se denuncian.

Como consecuencia de todo ello, solicitaba a esta Comisión que se realizaran investigaciones para determinar si existía un incumplimiento de la normativa sobre el uso de la numeración asignada y, en su caso, para proceder a retirar la misma a los asignatarios.

Con fecha 20 de octubre de 2014, por acto de la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC, se procedió a la apertura de un período de información previa (expediente número RO 2014/1580) con el fin de analizar los hechos denunciados por varios operadores y entidades en relación con el uso indebido de varios números del rango de numeración 118AB por parte de algunas entidades prestadoras del servicio de información sobre números de abonado; así como para analizar la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento administrativo, al amparo de lo dispuesto en el artículo 69.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC).

SEGUNDO.- Incoación del presente procedimiento sancionador

El 9 de julio de 2015, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó el acuerdo de incoación del presente procedimiento sancionador contra Business Telecom Networks, S.L.U. (en adelante, Business Telecom), por el presunto 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, debido a la utilización llevada a cabo del número 11830 (folios 1 a 14).

El citado acuerdo de apertura del procedimiento sancionador fue comunicado a la instructora del expediente con fecha 15 de julio de 2015 (folios 18 a 19). Asimismo, el 21 de julio de 2015 se notificó el precitado acuerdo a la entidad Business Telecom (folios 15 a 17).

Del citado acuerdo también se dio traslado a la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (en adelante, SETSI) con fecha 23 de julio de 2015, según acuse de recibo (folios 20 a 22), al Ministerio Fiscal el 24 de julio de 2015, según acuse de recibo (folios 23 a 25).

Finalmente, de conformidad con el artículo 11.2 del Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto (en adelante, Reglamento del Procedimiento Sancionador), se comunicó a la denunciante la iniciación del presente procedimiento el día 24 de agosto de 2015 (folios 96 a 97).

TERCERO.- Inspección de julio de 2015

Con fecha 17 de julio de 2015, la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC, tras la correspondiente petición de la instructora, dictó Orden de inspección designando el personal inspector a tal efecto y consistente en *“comprobar si se presta [a través del número corto 11830] el servicio de consulta sobre números de abonado. Adicionalmente, deberá comprobar si se progresan las llamadas a servicios de tarificación adicional, y en particular si se progresan a numeración atribuida para la prestación de servicios de tarificación adicional.*

Por otro lado, la inspección consistirá en el volcado de páginas Web en las que se anuncie el número inspeccionado” (folio 27).

El día 31 de julio de 2015, el Inspector llevó a cabo la inspección y procedió a levantar acta, en cumplimiento de la citada Orden (folios 34 a 40).

CUARTO.- Solicitud de informe a la SETSI

Mediante escrito de fecha 24 de julio de 2015, la instructora del expediente solicitó a la SETSI informe *“acerca de su interpretación sobre si debe entenderse que queda prohibido, a través de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, el servicio de terminación o progresión de llamadas a números geográficos y de red inteligente -902- que prestan servicios de tarificación adicional”*. La citada solicitud fue debidamente notificada a la SETSI el 28 de julio de 2015 (folios 28 a 31).

Con fecha 21 de septiembre de 2015, tuvo entrada en el registro de la CNMC informe de la SETSI (folios 111 a 115).

QUINTO.- Acceso al expediente

Con fecha 28 de julio de 2015, Business Telecom pidió acceso al expediente del presente procedimiento (folios 32 a 33), el cual tuvo lugar el 6 de agosto de 2015 (folios 89 a 91).

SEXTO.- Incorporación de documentos

Con fecha 5 de agosto de 2015, la instructora acordó la incorporación al presente procedimiento sancionador de copia de determinadas actuaciones pertenecientes al expediente RO 2014/1580 de esta Comisión, relacionadas con el presente procedimiento, (folios 42 a 81), lo que fue debidamente comunicado a Business Telecom el 10 de agosto de 2015 (folios 82 a 83).

Asimismo, el 26 de noviembre de 2015, la instructora acordó la incorporación al presente procedimiento sancionador de copia de la declaración de

confidencialidad del expediente RO 2014/1580 (folios 130 a 133), lo que fue comunicado a Business Telecom el 1 de diciembre de 2015 (folios 134 a 135).

SÉPTIMO.- Concesión de ampliación del plazo

Con fecha 28 de julio de 2015, Business Telecom solicitó la ampliación del plazo concedido para formular alegaciones al acuerdo de incoación (folios 32 a 33), el cual fue concedido y comunicado el 10 de agosto de 2015 (folios 92 a 94).

OCTAVO.- Alegaciones de Business Telecom al acuerdo de incoación

Con fecha 5 de septiembre de 2015, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de Business Telecom por el que venía a formular alegaciones al acuerdo de incoación (folios 100 a 110).

NOVENO.- Diligencias preliminares remitidas por la Fiscalía Provincial de Madrid

Con fecha 28 de septiembre de 2015, la Fiscalía Provincial de Madrid remite copia del decreto de remisión de las Diligencias de investigación penal nº 511/2015 a la Fiscalía Provincial de Barcelona (folios 116 a 118).

Asimismo, con fecha de 4 de noviembre de 2015 tuvo entrada en el registro de la CNMC Decreto de archivo de las diligencias de investigación penal núm. 802/2015, dictado por la Fiscalía Provincial de Barcelona (folios 119 a 123).

DÉCIMO.- Requerimiento de información a Business Telecom

Con fecha de 26 de noviembre de 2015, se formuló requerimiento de información a Business Telecom (folios 124 a 129), el cual fue contestado el 14 de diciembre de 2015 (folios 139 a 160).

UNDÉCIMO.- Requerimiento a la Asociación de Operadores para la Portabilidad fija

Con fecha de 2 de diciembre de 2015 se formuló requerimiento de información a la Asociación de Operadores para la Portabilidad fija (en adelante, AOP) (folios 136 a 138), quien contestó el 22 de diciembre de 2015 (folios 161 a 162).

DUODÉCIMO.- Requerimiento a Xtra Telecom

Con fecha de 18 de enero de 2016, se requirió a Xtra Telecom, S.A.U. (en adelante, Xtra), determinada información acerca del número telefónico 915661532 (folios 163 y 166), el cual fue contestado el 1 de febrero de 2016 (folios 171 y 173).

DÉCIMOTERCERO.- Nuevo requerimiento de información a Business Telecom

El 18 de enero de 2016 se formuló un nuevo requerimiento de información a Business Telecom (folios 167 a 170), el cual fue contestado el 3 de febrero de 2016 (folios 174 a 184).

DÉCIMOCUARTO.- Declaración de confidencialidad

Con fecha 27 de abril de 2016, la instructora declaró la confidencialidad de determinados datos obrantes en los distintos escritos aportados al presente expediente por Business Telecom (folios 195 a 198).

DECIMOQUINTO.- Propuesta de Resolución

Con fecha 29 de abril de 2016 (folios 201 a 217) la instructora del procedimiento formuló la propuesta de resolución, de conformidad con el artículo 18 del Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto. En dicho escrito se proponía:

PRIMERO.- Archivar el expediente sancionador incoado a Business Telecom, S.L.U. en fecha 9 de julio de 2015, como presunto responsable directo de una infracción administrativa calificada como grave, tipificada en el artículo 77.19 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, consistente en el presunto incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración.

SEGUNDO.- Dar traslado de las actuaciones practicadas en el presente expediente a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

La propuesta de resolución fue notificada al operador el día 02 de mayo de 2016 y en su diligencia de notificación se le señalaba que disponía del plazo de un mes para formular las alegaciones y presentar los documentos que estimase pertinentes (folios 201 y 226 a 227).

No consta que el interesado haya realizado alegaciones a la propuesta.

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

Por medio de escrito de fecha 3 de junio de 2016 (folio 228), el Instructor ha remitido a la Secretaría del Consejo de la CNMC la Propuesta de Resolución junto con el resto de documentos y alegaciones que conforman el expediente

administrativo, debidamente numerado, en los términos previstos en el artículo 19.3 del Reglamento del Procedimiento Sancionador.

HECHOS PROBADOS

De acuerdo con las actuaciones practicadas durante la instrucción del procedimiento, cabe considerar probados los hechos siguientes:

ÚNICO.- En virtud de las comprobaciones realizadas, Business Telecom no ha progresado llamadas desde el número 11830 a números de tarificación adicional

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

Telefónica denunció, en julio de 2014, que el número 11830 progresaba llamadas hacia servicios de tarificación adicional, además de recibir tráfico con duración próxima a la máxima establecida para estos servicios. Concretamente, el 13% de las llamadas con origen móvil dirigidas al 11830 y el 13% de las llamadas con origen fijo tenían una duración correspondiente a la máxima permitida para servicios de tarificación adicional, esto es, de 30 minutos.

La denunciante aportó un pantallazo¹ donde se anunciaba: “*Progresión 11830. Llama 11830. Pide tarot Aurora Boreal. Atención las 24 horas, Los 365 días del año. Personal altamente cualificado*”.

Tras llevar a cabo las inspecciones oportunas en el marco del presente procedimiento, se ha comprobado que:

i. Inspección realizada en octubre de 2014

En la primera llamada realizada al número 11830 el 24 de octubre de 2014, tras la locución informativa, la llamada es atendida por una teleoperadora, a quien la inspectora solicita el número de teléfono del tarot Aurora Boreal, a lo que responde: “*Solamente me está constando Promonet Xágora... ¿Quiere que le pase con Promonet Xágora?*”. Tras aceptar la progresión, informa: “*Le paso con Promonet Xágora al 902...*”. A continuación una segunda locución informa del precio de transferencia, a la que sigue la prestación del servicio de tarot.

En la segunda llamada realizada el mismo día, se solicita de nuevo el número de teléfono del tarot Aurora Boreal, obteniendo el mismo resultado, el mismo

¹ Correspondiente a la dirección (<http://tarotauroraboreal.es/tl/NUMERO-PROGRESION-11830.htm>).

número de teléfono y servicio que en la primera llamada de inspección acerca del tarot Promonet Xágora.

ii. Inspección realizada en julio de 2015

Se realizó una primera llamada el 20 de julio, a la cual, tras la locución, atendió un teleoperador al que se solicita el número de teléfono de un servicio de tarot (genérico), a lo cual responde: «*El único tarot disponible en estos momentos es...902... ¿le paso?*». El inspector asiente, se escucha una segunda locución sobre el precio y se progresa la llamada hacia un servicio de tarot.

De este modo se comprueba que el número facilitado es el mismo que en las dos llamadas de la inspección de octubre de 2014; y tal como indica el teleoperador, es el único tarot del que disponen como accesible en la llamada efectuada.

Se realizó una segunda llamada el día 21 de julio de 2015. Tras la locución informativa, un teleoperador responde, a quien la inspectora solicita el número de teléfono de un conocido restaurante de Madrid. El número de teléfono es proporcionado, y se progresa la llamada tras solicitarlo la inspectora, previa escucha de la segunda locución sobre el precio.

El día 22 de julio de 2015 se realizaron dos llamadas más al 11830. En la primera de ellas, tras la locución automática, atiende una teleoperadora a quien el inspector solicita el número de teléfono de algún servicio erótico. Se facilita un número geográfico. Al solicitar el inspector que le progrese la llamada, la teleoperadora responde afirmativamente y le indica el precio de la progresión. A continuación se escucha una locución que indica lo siguiente: «*Lo sentimos, nuestro sistema no ha podido detectar el número desde el que nos llamas. Para poder utilizar este servicio, necesitas tener activado en tu teléfono la opción de envío del número propio. Consulta con tu operador de telefonía el método de activación y vuelve a llamarnos. Muchas gracias*». Finaliza la llamada.

En la cuarta llamada realizada al 11830 (segunda llamada del día 22 de julio), tras la primera locución automática, una nueva locución informa de lo siguiente: «*Con motivo de la huelga general que se está llevando en el día de hoy, el servicio puede que no se preste con normalidad. Rogamos disculpen las molestias ocasionadas*». Tras una espera, la llamada es atendida por una teleoperadora telefónica a la que el inspector le solicita un número de teléfono de un servicio erótico. Se facilita el mismo número geográfico, igual que en la llamada anterior. Al solicitar la progresión de la llamada, la teleoperadora responde afirmativamente e indica el precio de la progresión. Al progresar la llamada la misma locución que la escuchada en la llamada de inspección anterior, indica que no se ha podido detectar el número desde el que se está llamando y finaliza la llamada.

Se realizó una quinta llamada al 11830, el 27 de julio de 2015. Tras escuchar la locución informativa, la llamada es atendida por una teleoperadora, a la que el inspector solicita un número de servicio erótico. La teleoperadora responde indicando: «*Para un servicio erótico me figura un 803 al cual no le voy a poder transferir ¿quiere que le facilite el número?*». Tras responder afirmativamente, la operadora facilita un número 803 de tarificación adicional. El inspector solicita la progresión de la llamada, a lo que la teleoperadora responde: «*Como le mencioné, no le puedo transferir. Tendría que llamar usted*». El inspector pregunta si no hay algún otro número de servicio erótico al que le puedan transferir y la operadora indica: «*No puedo con un número erótico transferir, lamento no poder ayudarle... Gracias por llamar*». Y finaliza la llamada.

Asimismo, el 22 de julio de 2015 se realizó una llamada al número geográfico proporcionado en las dos llamadas de inspección de ese mismo día. La llamada es atendida por una locución automática que informa: «*Bienvenido a Multicontacto la única línea en la que podrás hablar gratis con las mujeres más morbosas y sensuales sólo por placer. Si ya sabes cómo funciona el servicio marca 2, si no, marca 9*». El inspector finaliza la llamada.

En la inspección de julio de 2015 se realizaron consultas en el buscador de www.google.es sobre las páginas web en las que se anuncia el 11830. Fueron localizados los siguientes enlaces: <http://11830.net>, <http://tarotauroraboreal.es/tl/NUMERO-PROGRESION-11830.htm>, <http://tarotauroraboreal.es/tl/11830.htm> y <http://www.tarot-universal.com/11830-tarot.html>.

En el segundo de estos enlaces se puede leer: «*Llama 11830 y pide Tarot Aurora Boreal atención las 24 horas los 365 días del año personal altamente cualificado*». En el tercer enlace se puede leer: «*Llama Tel. 11830 pide "Tarot Aurora Boreal", pregúntale tus dudas, ayudamos a resolverlas...*». Y en el cuarto enlace se puede leer: «*Si tu teléfono no permite realizar llamadas a numero 806 o si no dispones de Tarjeta de Crédito/Debito o simplemente si no quieres que se quede reflejada la llamada 806 en tu factura, TENGO LA SOLUCION: Puedes llamar al número de información telefónica con el cual colaboramos: 11830 y pides al operador que te pase con el "TAROT DE ESPERANZA". 11830 – TAROT DE ESPERANZA*».

Sin embargo, tal como se ha señalado anteriormente, al llamar al número 11830 en las inspecciones no se ha podido comprobar que se dirijan las llamadas al tarot Aurora Boreal –sin embargo, la conexión entre ambos servicios sigue constando en internet a fecha de la presente propuesta-.

iii. Otros actos de instrucción

El número geográfico antes referido y que consta en el expediente fue portado a la operadora Xtra Telecom el 28 de abril de 2014, tal como ha informado la AOP.

Sin embargo, no se ha encontrado una relación directa entre Business Telecom y la entidad Multicontacto, usuaria final del número, ni con el tarot de Promonext Agora (titularidad de la entidad Promonext, S.L.). Tampoco se han encontrado conexiones entre Business Telecom y la empresa que gestiona el servicio de tarot Aurora Boreal, publicitado en las páginas web.

Según manifiesta Business Telecom en su escrito de 14 de diciembre de 2015, los únicos números de tarot dados de alta en su directorio son dos 902 de Promonext Agora y de IP Scan. Asimismo, manifiesta que no mantiene ninguna relación comercial con la entidad Multicontacto.

Este hecho se pudo comprobar al analizar el detalle de las llamadas del periodo entre el 1 de abril de 2014 y el 31 de julio de 2015. Se observa que todas las llamadas de más de 20 minutos se progresaron a los 2 números telefónicos 902 indicados. De las dos llamadas de la inspección de octubre de 2014 y de la primera llamada de la inspección de julio de 2015, así como, del Anexo 1 del escrito de Business Telecom de 3 de febrero de 2016, ha resultado probado que unos de los números 902 es del que hace uso Promonext Agora, y el otro número 902 aparece en Internet vinculado a la vidente Naina (folio 187).

Business Telecom afirma que el tráfico de larga duración recibido por el 11830, es decir, aquel con duración superior a 20 minutos, supuso el 23% de las llamadas en el periodo 1 de abril de 2014 y el 31 de julio de 2015.

En su escrito de 14 de diciembre de 2015, Business Telecom ha afirmado que gestiona la página web www.11830.net. Esta página web anuncia correctamente el servicio de la empresa.

iv. Conclusión

Por tanto, de las inspecciones llevadas a cabo y otros datos analizados en el expediente se obtienen las siguientes conclusiones:

- De las llamadas de inspección no ha quedado probada la vinculación entre el 11830 y el tarot de Aurora Boreal, a pesar de que en diversas páginas web ambos aparecen vinculados.
- En todas las llamadas de la inspección en que se solicitó un servicio de tarot, se facilitó y progresó al número de teléfono 902 de Promonext Agora, no facilitando el número solicitado del Tarot de Aurora Boreal, fácilmente accesible en Internet (folio 191). Al solicitarse un servicio de tarot genérico, la teleoperadora ofreció el servicio de Promonext Agora.
- Todas las llamadas de más de 20 minutos (que representan el 23% de las llamadas recibidas por el 11830 entre el 1 de abril de 2014 y el 31 de julio de 2015), se progresaron a tan solo dos números de teléfono. Concretamente, a los números 902 antes referidos. Al primero de ellos

se progresaron todas las llamadas de inspección en las que se solicitó un servicio de tarot.

- Asimismo, en las inspecciones, el 11830 proporcionó correctamente algunos números de teléfono de la guía de abonados.
- Al solicitar el teléfono de un servicio erótico se proporciona un número geográfico, de Multicontacto, o un 803. En la inspección, no se progresó la llamada a ningún servicio erótico (por no funcionar la progresión o por tratarse de un número de tarificación adicional).

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Habilitación competencial de la Comisión para resolver el presente procedimiento sancionador y legislación aplicable

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 (en adelante, Ley CNMC), corresponde a la CNMC *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003², de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo”*.

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

En el ejercicio de estas competencias, la CMT asignó a Business Telecom el número corto 11830 para la prestación de servicios de consulta telefónica sobre números de abonados. Business Telecom, por consiguiente, debía utilizar esta numeración respetando las condiciones determinantes de su atribución y el otorgamiento de los derechos de uso previstas en los artículos 38 y 59 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (en adelante, Reglamento de Mercados).

El incumplimiento de esta obligación se encontraba tipificado en el artículo 53.w) de la LGTel de 2003 como infracción muy grave consistente en *“el incumplimiento de las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación de los recursos de numeración incluidos en los planes de*

² Actualmente, Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

numeración debidamente aprobados”, correspondiendo su competencia sancionadora a la CNMC –artículo 58 del mismo texto legal-.

El día 11 de mayo de 2014 entró en vigor la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) que derogó, entre otras normas, la LGTel de 2003. En cuyos artículos 19 y 69.1 se dispone que la competencia para otorgar los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación corresponde al Ministerio de Industria, Energía y Turismo (en adelante, Minetur).

Las conductas tipificadas en el artículo 53.w) de la LGTel de 2003 como infracción muy grave pasan a considerarse infracción grave en la actual LGTel. En efecto, el artículo 77.19 de la LGTel de 2014 tipifica como 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”*. De conformidad con el artículo 84.1 del citado texto legal, la competencia sancionadora en dicha materia corresponde al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dependiente del Minetur.

No obstante lo anterior, y de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria décima de la LGTel, hasta que el Minetur asuma efectivamente las competencias en materia de numeración y las sancionadoras relacionadas, éstas se seguirán ejerciendo transitoriamente por la CNMC.

En aplicación de los preceptos citados, la CNMC tiene competencia para conocer sobre la conducta mencionada en los antecedentes de hecho y en el hecho probado y resolver sobre el incumplimiento de las condiciones de asignación del número 11830 a Business Telecom.

El procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora se rige por lo establecido en la Ley CNMC y en la LGTel/2014, así como, en lo no previsto en las normas anteriores, por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJAP y PAC).

Por otra parte, según el apartado 2 del artículo 29 de la Ley CNMC, *“[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”*.

Atendiendo a lo previsto en el artículo 10.2 del Reglamento del Procedimiento Sancionador y en los artículos 20.2, 21.2 y 29 de la Ley CNMC, el órgano competente para resolver el presente procedimiento sancionador es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

SEGUNDO.- Objeto del procedimiento sancionador y delimitación de los hechos

El objeto del presente procedimiento sancionador consiste en determinar si Business Telecom ha incumplido sus obligaciones determinantes de la atribución y el otorgamiento de los derechos de uso del número 11830.

TERCERO.- Tipificación de los hechos probados

El presente procedimiento sancionador se inició contra Business Telecom ante la posible comisión de una infracción tipificada en el artículo 77.19) de la LGTel que califica como infracción grave el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso del número corto 11830.

Por consiguiente, y en virtud de lo establecido en el artículo 129.1 de la LRJPAC, que consagra el principio de tipicidad, es necesario analizar si puede concluirse que Business Telecom ha incurrido en un incumplimiento de las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación del número 11830.

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

El citado artículo es desarrollado por el Reglamento de Mercados y por el Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT), que establece en su apartado 2.3 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 artículo 38 del Reglamento de Mercados establece que los recursos públicos de numeración asignados deberán utilizarse de manera eficiente, con respeto a la normativa aplicable y para el fin especificado en la solicitud, salvo autorización expresa de la Comisión.

Asimismo, el artículo 59 del Reglamento de Mercados dispone 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.*

b) Los recursos asignados deberán utilizarse para el fin especificado en la solicitud por el titular de la asignación, salvo que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones [CNMC] autorice expresamente una modificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 62.

c) Los recursos asignados deberán permanecer bajo el control del titular de la asignación. No obstante, este, previa autorización de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones [CNMC], podrá efectuar subasignaciones siempre que el uso que se vaya a hacer de los recursos haya sido especificado en la solicitud

d) Los recursos públicos de numeración deberán utilizarse por los titulares de las asignaciones de forma eficiente y con respeto a la normativa aplicable, (...).”

En el apartado 10.4 del PNNT se definen los tipos de “números cortos”, y, concretamente, dentro del tipo 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 información telefónica sobre números de abonados.

Por otro lado, la Orden de servicios de consulta³ 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.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el punto 1 de este apartado, y con la salvaguarda de la protección de los datos personales a la que se refiere el apartado tercero, mediante el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se podrá proporcionar información sobre otros recursos identificativos de abonados de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, tales como direcciones de correo electrónico o nombres de dominio. Igualmente, se podrá suministrar la información relacionada con los números de abonado que figure, o pueda figurar según la legislación vigente, en las publicaciones especializadas en la divulgación de datos comerciales».[el subrayado es nuestro]

Asimismo, el apartado undécimo de la Orden establece que aquellos operadores que deseen combinar estos servicios con «facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio», como los servicios de compleción o progresión de llamada, deberán prestar el servicio telefónico disponible al público. Dicha posibilidad de progresión de llamadas queda prohibida cuando

³ 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 (en adelante, Orden de Consulta).

se quiera realizar hacia numeración atribuida para servicios de tarificación adicional. Así, específicamente, el apartado undécimo *in fine* de la Orden establece que:

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

Por tanto, de las disposiciones anteriores se concluye que: (i) la normativa atribuye el número corto 118AB para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados, (ii) los operadores podrán prestar ciertas facilidades sobre estos números, como la compleción o progresión de la llamada, siempre y cuando estén habilitados para la prestación del servicio telefónico disponible al público y dicha progresión no se realice a numeración atribuida a la prestación de servicios de tarificación adicional.

Los servicios de tarificación adicional se definen, entre otras normas, en la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero⁴, como *“aquellos servicios que, a través de la marcación de un determinado código conllevan una retribución específica en concepto de remuneración al abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros (...)”*.

Asimismo, en el artículo 30 de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas⁵ se establece que *“(...) tendrán la consideración de servicios de tarificación adicional lo que hayan sido declarados como tales por resolución de la SETSI, en razón de la existencia de una facturación superior al coste del servicio de comunicaciones electrónicas y en interés de una especial protección de los derechos de los usuarios”*.

La atribución de la numeración a los servicios de tarificación adicional venía recogida a través de distintas Resoluciones dictadas por la SETSI de 16 de julio de 2002⁶, de 3 de noviembre de 2003⁷ y de 4 de diciembre de 2008⁸, las cuales han quedado derogadas en virtud, de la Orden IET/2733/2015, de 11 de diciembre, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas y se establecen condiciones de uso (en adelante, Orden de tarificación adicional).

⁴ De desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del Título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones.

⁵ Aprobado por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.

⁶ Por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional.

⁷ Por la que se atribuye un rango de numeración específico para la provisión de servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos.

⁸ Por la que se atribuye el código 905 a la prestación de servicios de tarificación adicional.

El artículo 6 de la citada Orden de tarificación adicional establece que se atribuyen los códigos 803, 806 y 807 a los servicios de tarificación adicional, concretándose las distintas modalidades en el artículo 7 de la misma, que dispone:

- “- *A través del rango 803 se prestarán los servicios que vayan dirigidos al público mayor de edad, tales como los eróticos, pornográficos, de juego o azar o de contactos.*
- *A través del rango 806 se prestarán servicios que tienen por objeto el ocio y entretenimiento, incluyendo los contenidos esotéricos, astrológicos, de adivinación, cartomancia o predicción del futuro (...).*
- *A través del rango 807 se prestarán servicios relacionados con actividades profesionales, empresariales, de información o artísticas.”.*

En definitiva, los códigos 803, 806 y 807 están atribuidos exclusivamente para la prestación de servicios de tarificación adicional; en concreto, para la prestación de servicios para adultos y servicios de ocio y entretenimiento, respectivamente.

De la instrucción del expediente sancionador, como se ha señalado en el **Hecho Probado Único**, ha quedado acreditado que Business Telecom no proporciona en dos llamadas realizadas en octubre de 2014 el número telefónico solicitado por el llamante (tarot Aurora Boreal), a pesar de encontrarse esa información disponible en Internet, y redirige las llamadas, siempre, al mismo número 902 (de Promonext Agora). Adicionalmente, cuando se solicita en la primera llamada de julio de 2015 un número de tarot genérico, la teleoperadora proporciona el mismo número.

Este hecho extraña a la instrucción, por ser un número conocido y debido a la información encontrada en la página web de Aurora Boreal que indica al visitante de la página que llame al número 11830. Sin embargo, se trata de pocas llamadas, y no se ha encontrado una vinculación entre Business Telecom y la empresa a la que se encaminaron esas llamadas. Como Business Telecom proporcionó el resto de los números solicitados en la inspección y gestionó correctamente la atención telefónica respecto a una llamada a un 803 -informando de la imposibilidad de progresar a dicho número-, se considera que, en el presente caso, no existe prueba suficiente para alcanzar la conclusión de que ha existido un incumplimiento de las condiciones determinantes de la asignación del número 11830.

Tal como se ha constatado en el Hecho Probado Único queda acreditado que Business Telecom progresa a numeración de tarifas especiales a través de la cual se prestan servicios de valor añadido –servicios de tarot-.

La Orden de consulta solo prohíbe la terminación de las llamadas en números atribuidos a los servicios de tarificación adicional -803 y 806- y no hacia numeración de tarifas especiales.

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

Dicha interpretación es asimismo la mantenida por la SETSI en el informe presentado el 21 de septiembre de 2015, en el cual se señala que la prohibición de terminar las llamadas se circunscribe exclusivamente, a la numeración atribuida para la prestación de los servicios de tarificación adicional, y no al resto de la numeración pese a prestar servicios propios de la numeración de tarificación adicional, y ello en base a que los servicios para que sean declarados como tarificación adicional debe existir un coste por encima del servicio de comunicaciones electrónicas. Por tanto, la numeración de tarifas especiales no quedaría recogida por la citada norma y no se vulnera la Orden ministerial por la conducta de Business Telecom.

La interpretación de la SETSI es coherente con la prohibición de interpretación extensiva y analógica en Derecho sancionador del artículo 129.4 LRJPAC, prohibición aplicada por el Tribunal Supremo en el Derecho sectorial de Telecomunicaciones, entre otras, en las SSTS de 24 de enero (RC 4125/2008), 5 de julio (RC 154/2009) y 16 de diciembre (RC 4922/2009) de 2011.

Por último, como consta en los Hechos probados, se ha comprobado que desde el 11830 se progresaron todas las llamadas, en el periodo entre el 1 de abril de 2014 y el 31 de julio de 2015, a tan sólo dos números (ambos del rango 902) los cuales prestan servicios de tarot, salvo por una llamada de la inspección (restaurante). Sorprende que todas las llamadas de inspección se progresaran a esos dos números, sobre todo teniendo en cuenta que en la llamada del 21 de julio de 2015 se solicitó el número de teléfono del restaurante Casa Lucio, se proporcionó el número geográfico, se progresó la misma y atendió la llamada el propio restaurante. Sin embargo, en el detalle de las llamadas aparece que la misma fue progresada a otro número geográfico. En los días de inspección, todas las llamadas que se progresaron desde el 11830, lo hicieron al número geográfico señalado y al 902.

Asimismo, desde el número 11830 se generó un tráfico, en proporciones altas, de características no típicas de un número de consulta telefónica, con una larga duración de las llamadas recibidas. En el presente expediente se ha constatado que un 23 % de las llamadas del periodo indicado tuvo una duración superior a 20 minutos.

De la conducta llevada a cabo por Business Telecom se deriva el hecho de que, en la práctica, pueda no garantizarse correctamente el derecho a la desconexión de los servicios de tarificación adicional que tienen los abonados al servicio telefónico disponible al público, así como el límite máximo de duración de la llamada cuando se realiza a servicios de tarificación adicional – máximo 30 minutos-, en la medida en que los abonados no pueden excluir las llamadas a los 118AB –no hay derecho a la desconexión de estas llamadas-, se pueden realizar llamadas con una duración superior a 30 minutos y estas llamadas se siguen retribuyendo al coste del 118AB cuando se progresa a un número geográfico que presta servicios de valor añadido.

El comportamiento de las llamadas analizadas difícilmente puede atribuirse a la prestación de un servicio de consulta por parte del 11830, pero no se conoce cómo se ha prestado el servicio en dichas llamadas. En cualquier caso, esos tráficos tienen altos indicios de comportar un carácter irregular, lo que pudiera ser constitutivo de infracción en virtud del artículo 77.34 de la LGTel, tipo que compete conocer y sancionar, en su caso, a la SETSI, en virtud del artículo 84.1 de la LGTel.

Del acuerdo de incoación del presente procedimiento ya se dio traslado a la SETSI y se dará traslado, asimismo, de los hechos aquí investigados a dicho organismo para su conocimiento y actuación si lo estima procedente en virtud de las competencias que tiene atribuidas al respecto.

Como consecuencia de todo ello se concluye que no concurre el elemento de tipicidad al no haber existido un incumplimiento por parte de Business Telecom de las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación del número corto 11830 y, más concretamente, de los artículos 59 y 49 del Reglamento de Mercados y del apartado undécimo de la Orden de Servicios de Consulta. Por tanto, no concurre infracción del artículo 77.19 de la LGTel de 2014.

Por ello, procede archivar el procedimiento sancionador incoado contra Business Telecom y dar traslado de las actuaciones del presente expediente a la SETSI.

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

RESUELVE

PRIMERO.- Archivar el expediente sancionador incoado a Business Telecom, S.L.U. en fecha 9 de julio de 2015, como presunto responsable directo de una infracción administrativa calificada como grave, tipificada en el artículo 77.19 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, consistente en

el presunto incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración.

SEGUNDO.- Dar traslado de las actuaciones practicadas en el presente expediente a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

Comuníquese esta resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de esta Comisión y notifíquese al interesado haciendo saber que contra la misma cabe interponer recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses a contar a partir del día siguiente al de su notificación.