

RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A DIALPLAN TELECOM, 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 11831**SNC/DTSA/033/15/DIALPLAN 11831****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 del instructor, junto con las alegaciones presentadas y el resto de actuaciones practicadas en el expediente sancionador de referencia, la SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia acuerda lo siguiente:

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 los cuales se encontraba el número 11831, ya que los proveedores del servicio de información estarían *“progresando indebidamente las llamadas hacia servicios de tarificación adicional”* (folios núm. 49 A 58 del expediente RO 1580/2014).

Asimismo, Telefónica denunciaba que existían distintos foros en Internet en los que se acusaba a los titulares de los 118AB de enriquecimiento injusto a causa de las prácticas denunciadas.

Como consecuencia de todo ello, Telefónica solicitaba a esta Comisión que se realizaran las investigaciones oportunas para determinar si existía un incumplimiento de la normativa sobre el uso de la numeración asignada.

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 de 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).

Mediante una Orden de inspección de la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC de 22 de octubre de 2014 se acordó practicar una inspección telefónica al número 11831 -asignado a la entidad Dialplan Telecom, S.L.U. (en adelante, Dialplan) con el objeto de comprobar qué servicio se prestaba a través del mismo, y si las llamadas eran progresadas y hacia qué tipo de numeración (folios 59 a 61 del expediente RO 1580/2014).

Dicha inspección se llevó a cabo los días 24 y 29 de octubre de 2014, en cumplimiento de la citada Orden, emitiéndose la correspondiente Acta el día 13 de noviembre de 2014 (folios 62 a 87 del expediente RO 1580/2014).

SEGUNDO.- Incoación del presente procedimiento sancionador

El 9 de julio de 2015, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC acordó la incoación del presente procedimiento sancionador contra Dialplan por existir indicios sobre 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 11831 (folios 1 a 14 del expediente administrativo sancionador). Concretamente, el acuerdo de incoación señalaba lo siguiente:

El citado acuerdo de apertura del procedimiento sancionador fue comunicado a la instructora del expediente, con fecha 15 de julio de 2015 (folios 23 a 24). Asimismo, con fecha 21 de septiembre de 2015 se notificó el precitado acuerdo a Dialplan (folios 15 a 19).

Del citado acuerdo, también se dio traslado a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (en adelante, SETSI) con fecha 23 de julio de 2015 (folios 25 a 27) y al Ministerio Fiscal el 17 de julio de 2015 (folios 28 a 30).

Por último, 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 informó a la denunciante de la iniciación del presente procedimiento como resultado de su denuncia, el 11 de agosto de 2015 (folios 43 a 44).

TERCERO.- Inspección de julio de 2015

Mediante Orden de Inspección de la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC de 17 de julio de 2015 se acordó practicar una nueva inspección telefónica sobre el número 11831, con el objeto de comprobar el uso que se hace del mismo (folio 32), y de volcar el contenido de las páginas Web en las que se anunciaba el número inspeccionado.

Dicha inspección se llevó a cabo los días 20, 21 y 22 de julio de 2015, en cumplimiento de la citada Orden, emitiéndose la correspondiente acta el día 31 de julio de 2015 (folios 37 a 41).

CUARTO.- Solicitud de informe a la SETSI

Mediante escrito de fecha 23 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 33 a 36).

Con fecha 21 de septiembre de 2015, tuvo entrada en el Registro de la CNMC informe de la SETSI (folios 95 a 99).

QUINTO.- Incorporación de documentos

Con fechas de 12 de agosto y 26 de noviembre de 2015 se comunicó a Dialplan la incorporación al expediente administrativo del presente procedimiento sancionador copia de determinadas actuaciones pertenecientes al expediente RO 2014/1580, relacionado con el presente procedimiento. Concretamente se incorporaron los siguientes documentos: escrito de denuncia presentado por Telefónica de 17 de julio de 2014, orden de inspección de 22 de octubre de 2014, acta de la inspección, en cumplimiento de la orden de inspección citada, grabaciones de la inspección (folios 48 a 91), así como la

declaración de confidencialidad de la información contenida en las actas de inspección de 13 y 28 de noviembre de 2014 (folios 135 a 140).

El citado escrito fue debidamente notificado a Dialplan con fecha 2 de septiembre de 2015, según acuse de recibo (folios 90 y 91).

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

Con fecha 1 de octubre de 2015, tuvo entrada en el Registro de la CNMC un Decreto de archivo de las diligencias de investigación penal núm. 515/2015, dictado por la Fiscalía Provincial de Madrid en fecha 18 de septiembre de 2015, (folios 100 a 103) en relación con el número 11831 de Dialplan, por no encontrar indicios de ilícito penal en el uso del número investigado.

Dichas diligencias fueron incoadas como consecuencia del traslado al Ministerio Fiscal del acuerdo de incoación del presente procedimiento.

SÉPTIMO.- Acceso de Dialplan al expediente

El día 3 de noviembre de 2015 Dialplan solicitó acceso al expediente (folios 104 a 124), el cual fue concedido tres días más tarde (folios 125 a 129).

OCTAVO.- Requerimientos de información efectuados a Dialplan

Con fecha 26 de noviembre de 2015 la instructora del presente procedimiento requirió a la entidad Dialplan para que aportara determinada información relevante para el esclarecimiento de los hechos (folios 130 a 134). Dicho requerimiento fue contestado el 9 de diciembre de 2015 (folios 144 a 178).

Asimismo, con fecha 18 de enero de 2016 se reiteró a Dialplan la necesidad de contestar a determinados puntos del requerimiento de información de 26 de noviembre de 2015 que no habían sido aportados, y se le requirió aclaración de determinados aspectos de los escritos presentados (folios 207 a 210). El 1 de febrero de 2016 Dialplan presentó un escrito dando respuesta a las anteriores solicitudes (folios 214 a 218).

NOVENO.- Requerimiento de información efectuado a la Asociación de Operadores para la Portabilidad fija

Con fecha 2 de diciembre de 2015, se requirió información a la Asociación de Operadores para la Portabilidad fija (en adelante, AOP) acerca del número geográfico facilitado en la primera inspección (folios 141 a 143), el cual fue respondido el 22 de diciembre de 2015 (folios 205 a 206).

DÉCIMO.- Alegaciones al acuerdo de incoación

Dialplan presentó alegaciones al acuerdo de incoación del presente procedimiento sancionador el 10 de diciembre de 2015 (folios 179 a 204).

UNDÉCIMO.- Requerimiento de información efectuado a Vodafone Ono, S.A.U.

Con fecha 18 de enero de 2016 se realizó un requerimiento de información al operador Vodafone Ono, S.A.U. (en adelante, Vodafone Ono) acerca del tráfico y los ingresos recibidos por el número 11831 (folios 211 a 213). Dicho requerimiento fue contestado por la citada operadora el 5 de febrero de 2016 (folios 219 a 223).

DUODÉCIMO.- Declaración de confidencialidad

Con fecha 22 de marzo de 2016 la instructora del procedimiento declaró la confidencialidad de determinados datos aportados por Dialplan y Vodafone Ono al presente procedimiento (folios 224 a 232).

DECIMOTERCERO.- Propuesta de resolución y trámite de audiencia

Con fecha 27 de abril de 2016 el Instructor del procedimiento formuló la Propuesta de Resolución (folios 234 a 247), en la cual se proponía lo siguiente:

“PRIMERO.- Archivar el expediente sancionador incoado a Dialplan 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.”

Dicha Propuesta de Resolución fue notificada a Dialplan el día 27 de abril de 2016 (folios 233, 257 y 258) para que, de conformidad con lo establecido por el artículo 19.1 del Reglamento de Procedimiento Sancionador en relación con lo establecido en el artículo 84.4 de la LRJPAC, pudiera formular las alegaciones y presentar los documentos e informaciones que estimase oportunos en el plazo de un mes, a contar desde el siguiente al de la recepción de la notificación.

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

DECIMOCUARTO.- 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 259), 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 la documentación obrante en el expediente ha quedado probado, a los efectos de este procedimiento, el siguiente hecho:

ÚNICO.- En octubre de 2014 y julio de 2015, Dialplan no progresó llamadas desde el número 11831 a números de tarificación adicional

En su escrito de 17 de julio de 2014, Telefónica denunciaba y acreditaba que la duración de las llamadas al número 11831 se desviaba del patrón estándar, y un porcentaje significativo de las mismas tenía una duración próxima a la máxima establecida para servicios de tarificación adicional, esto es, de 30 minutos; a juicio de ese operador esa circunstancia se atribuye al hecho de estar realizando progresiones de llamadas a servicios de tarificación adicional.

Sin embargo, en sus llamadas de comprobación, Telefónica no habría conseguido que, llamando al 11831, desde éste se progresaran sus llamadas hacia numeración atribuida para servicios de tarificación adicional.

Las comprobaciones directas llevadas a cabo en el periodo de información previa y en la instrucción de este procedimiento sancionador arrojan las siguientes conclusiones:

i. Inspección realizada en octubre de 2014

En la inspección realizada por los inspectores nombrados de esta Comisión los días 24 y 29 de octubre de 2014, se efectuaron tres llamadas al número 11831 en las que, tras escuchar una locución que indicaba el número llamado, el prestador del servicio y el precio de la llamada, otra locución automática repetía sin cesar: *“Todos nuestros agentes están ocupados, por favor, manténgase a la espera o llame pasados unos minutos. Gracias.”*. En la primera de las llamadas la inspectora esperó 5 minutos y diez segundos antes de dar por finalizada la llamada, en la segunda llamada, con el mismo resultado, esperó más de tres minutos; en la tercera llamada esperó 48 segundos con idéntico resultado.

Es necesario indicar que, durante todo el tiempo en que el llamante es mantenido a la espera, a partir de escucharse la primera locución, es facturado

por el proveedor del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. De este modo, en las llamadas de la inspección, Dialplan dilató la atención de la llamada sin llegar a prestar el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, cobrando al llamante durante la espera.

En su escrito de alegaciones a la incoación, Dialplan reconoce que en las tres llamadas de la inspección de octubre de 2014, no se cumplieron los estándares de calidad de Dialplan ni respecto al plazo de atención de la llamada (según indica, consiste en atender las llamadas por orden de recepción y dentro de los primeros 20 segundos), ni respecto al sistema automático de corte de las llamadas no atendidas; sistema con el que cuenta, según manifiesta, y que pone fin a la llamada pasado un determinado tiempo.

Dialplan señala que, justo los días y horas de la inspección, el sistema automático de desconexión “*se encontraba paralizado temporalmente, derivado de una intervención técnica de mantenimiento*” o “*problemas técnicos*”. Según indica en su escrito de 1 de febrero de 2016, el día 24 de octubre se detectó un fallo de software que impedía detectar la variable de tiempo de espera en las llamadas en curso; según manifiesta, implantó en los días 28 y 29 de octubre las medidas correctoras necesarias.

Como se pudo comprobar en la llamada de inspección de 29 de octubre, el referido problema persistía ese día.

En cualquier caso, en opinión de Dialplan, el usuario fue informado de que los agentes estaban ocupados y por tanto, podía optar entre esperar o volver a llamar pasados unos minutos.

ii. Inspección realizada en julio de 2015

En la inspección realizada los días 20, 21 y 22 de julio de 2015 se realizaron 4 llamadas, las cuales fueron atendidas por una teleoperadora sin dilaciones ni esperas. En estas llamadas se solicitaron números de teléfono, bien de servicios de adultos o tarot, bien de un conocido seguro sanitario. En todos los casos se facilitó el número telefónico (en unos casos se trataba de números geográficos y en otros de 806). Sin embargo, en todos los casos la teleoperadora se negó a progresar la llamada a dichos números indicando, por ejemplo que, “*a números de tarificación adicional, nosotros no tenemos servicio de progresión de llamada. No está permitido*” o, en alguna ocasión, indicando, simplemente: “*En este momento no*”.

En su escrito de 9 de diciembre de 2015, Dialplan afirma que, como regla general, su servicio implica la progresión de la llamada al número solicitado por el cliente, salvo que se trate de un número de tarificación adicional, pero, debido a un “*incidente puntual*” producido en el terminal utilizado por la operadora, éste no permitió la progresión de llamadas en el momento de la inspección.

iii. Análisis de los datos de tráfico aportados por Dialplan

Analizados los datos de tráfico aportados por Dialplan, correspondientes al periodo entre el 15 de diciembre de 2014 y el 31 de julio de 2015 (según indica en su escrito, no dispone de datos respecto a fechas anteriores) se observa que un porcentaje significativo, pero minoritario, de las llamadas gestionadas por el 11831 (en torno a un 15 %) tenían una duración superior a 20 minutos.

Asimismo, de conformidad con los detalles del tráfico recibido por el número 11831, aportados tanto por Dialplan como por Vodafone, aparece como número 'enrutado' un número geográfico y como número 'destino' el 11831. En su escrito de 1 de febrero de 2016, Dialplan afirma que “[A] dicho número de enrutamiento el operador de red envía las llamadas que gestiona con destino al correspondiente número 118AB” y “que dicho número no se trata de un número local al que se pueda llamar, es decir, no está operativo, y por tanto, no se pueden progresar llamadas al mismo”.

Sin embargo, Dialplan no ha aportado el detalle de los números a los que se transfirieron las llamadas, por no disponer de esta información. Según indica, únicamente Vodafone Ono podría proveer ese detalle. No obstante, tampoco Vodafone Ono ha aportado esa información requerida.

iv. Conclusión

En definitiva, ha quedado acreditado que Dialplan no prestó el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado en las tres llamadas de la inspección realizada los días 24 y 29 de octubre de 2014, manteniendo al inspector llamante en espera durante un periodo de tiempo -en el que hay que recordar que cobró por la llamada-.

Por otra parte, queda acreditado que en la inspección de julio de 2015 Dialplan prestó el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado de manera correcta, y no progresó las llamadas a la numeración requerida.

En las dos inspecciones llevadas a cabo, Dialplan no progresó llamadas a numeración de tarificación adicional ni se desprenden de las llamadas llevadas a cabo irregularidades claras en la prestación del servicio de consulta a través del número 11831.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Habilitación competencial para resolver el presente procedimiento sancionador

Las competencias de la CNMC para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. Tal y como señala el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de

junio, de creación de la CNMC (Ley CNMC), corresponde a la CNMC *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre¹, 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 Dialplan el número corto 11831 para la prestación de servicios de consulta telefónica sobre números de abonados. Dialplan, 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 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 de 2014) que derogó, entre otras normas, la LGTel de 2003.

Los artículos 19 y 69.1 de la LGTel disponen 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 actualmente vigente LGTel de 2014. 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 de la misma Ley, la competencia sancionadora en dicha materia

¹ Actualmente la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

corresponde al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), dependiente del Minetur.

No obstante lo anterior, y de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria décima de la LGTel de 2014, 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 el hecho probado único y resolver sobre el incumplimiento de las condiciones de atribución y asignación del número 11831 a Dialplan.

El procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora se rige por lo establecido en la Ley CNMC y en la LGTel de 2014, así como, en lo no previsto en las normas anteriores, por la LRJPAC.

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.

Por otra parte, según el artículo 29.2 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”.

SEGUNDO.- Objeto del presente procedimiento sancionador

El objeto del presente procedimiento sancionador consiste en determinar si Teléfonía Local ha incumplido las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración, concretamente, el de utilizar el número 11831 para un fin distinto al especificado en la solicitud de asignación y en la normativa reguladora de ese tipo de numeración; y la responsabilidad que, en caso de incumplimiento, se derivaría.

TERCERO.- Tipificación del hecho probado

El presente procedimiento sancionador se inició contra Dialplan ante la posible comisión de una infracción tipificada en el artículo 77.19) de la LGTel de 2014 que califica como infracción grave el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración, concretamente, el número 11831.

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 Dialplan ha incurrido en un incumplimiento de las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación del número 11831.

El artículo 19 de la LGTel de 2014 establece que, para los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, se proporcionarán los números, direcciones y nombres que se necesiten para permitir su efectiva prestación, tomándose esta circunstancia en consideración en los planes nacionales correspondientes y en sus disposiciones de desarrollo.

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 CNMC.

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 “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 consulta o información telefónica sobre números de abonados.

Por otro lado, la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo² (en adelante, Orden de servicios de consulta) atribuye el código «118» al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado de la red pública telefónica, señalando en su apartado cuarto que:

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

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 “el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado podrá incorporar facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio”, señalando que aquellos operadores que deseen combinar estos servicios con estas facilidades, como los servicios de compleción o progresión de llamada, deberán estar habilitados para la prestación del servicio telefónico disponible al público y cumplir las condiciones establecidas en la orden.

Dicha posibilidad de progresión de llamadas queda prohibida cuando se quiera realizar hacia numeración atribuida para servicios de tarificación adicional, desde la modificación de la Orden de servicios de consulta por la Orden IET/1262/2013, de 26 de junio. Así, específicamente, el apartado undécimo *in fine* de la Orden de servicios de consulta 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 lo siguiente: (i) en primer lugar, la normativa atribuye el número corto 118AB para la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados y, (ii) en segundo lugar, los operadores podrán proporcionar información sobre otros recursos identificativos de los abonados –salvaguardando la necesaria garantía de protección de datos personales- y prestar ciertas facilidades sobre estos

² Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

números, como la compleción o progresión de la llamada, siempre y cuando estén habilitados para la prestación del servicio telefónico disponible al público, salvo la de progresar las llamadas a numeración atribuida a servicios de tarificación adicional.

Los servicios de tarificación adicional se definen, entre otras normas, en la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero³ 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 (...)”* (apartado Cuarto.1 de la orden).

Asimismo, en el artículo 30 de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas⁴ 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 2002⁵, de 3 de noviembre de 2003⁶ y de 4 de diciembre de 2008⁷, 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).

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.*

³ 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.

⁴ Aprobado por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.

⁵ Por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional.

⁶ Por la que se atribuye un rango de numeración específico para la provisión de servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos.

⁷ Por la que se atribuye el código 905 a la prestación de servicios de tarificación adicional.

- *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 de ocio y entretenimiento y servicios para adultos.

De la instrucción del expediente sancionador, como se ha señalado en el **Hecho Probado Único**, ha quedado acreditado que Dialplan no progresó llamadas a números de tarificación adicional los días de las inspecciones telefónicas llevadas a cabo.

En particular, Dialplan no prestó el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado en las tres llamadas de la inspección realizada los días 24 y 29 de octubre de 2014, manteniendo al inspector llamante en espera durante un periodo de tiempo.

Según indica Dialplan en su escrito de 1 de febrero de 2016, el día 24 de octubre detectó un fallo de software que impedía detectar la variable de tiempo de espera en las llamadas en curso; por ello, implantó en los días 28 y 29 de octubre las medidas correctoras necesarias. Concretamente, según ha manifestado Dialplan, justo los días y horas de la inspección de octubre de 2014, el sistema automático de desconexión “*se encontraba paralizado temporalmente, derivado de una intervención técnica de mantenimiento*” o “*problemas técnicos*”.

Mantener las llamadas en espera durante un periodo dilatado de tiempo sin prestar el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, podría constituir un uso inadecuado del número 118AB, en la medida en que durante dicho periodo de tiempo se cobra al usuario por la llamada y no se presta el servicio de información telefónica. Sin embargo, se considera que, en el presente caso, no existe prueba suficiente para alcanzar esta conclusión, porque se trató de pocas llamadas y pudo tratarse efectivamente de un problema técnico.

Por otra parte, el anterior hecho –mantenimiento de las llamadas en espera- no ocurrió durante la inspección posterior de julio de 2015.

En dicha inspección, tal como se ha constatado en el Hecho Probado Único, Dialplan atendió las llamadas, suministrando la información solicitada y, por tanto, prestando el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado de manera correcta, pero no facilitó la progresión de las llamadas. A este respecto, el apartado Undécimo de la Orden de servicios de consulta señala

que el servicio de terminación de llamadas (progresión) constituye una facilidad que pueden ofrecer los operadores prestadores del servicio de consulta sobre números de abonado, de modo que no se encuentran obligados a ofrecerla a los abonados llamantes.

Por ello, se concluye que, respecto a este particular, tampoco cabría afirmar que Dialplan ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 77.19 de la LGTel.

En consecuencia, no concurre el elemento de tipicidad en los hechos referidos, al no haber existido un incumplimiento por parte de Dialplan de las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación del número corto 11831 y, más concretamente, de los artículos 59 y 49 del Reglamento de Mercados y del apartado Undécimo de la Orden de Servicios de Consulta.

En definitiva, por todo lo anterior cabe concluir que no concurre en este caso una infracción del artículo 77.19 de la LGTel de 2014 por parte de Dialplan.

No obstante lo anterior, resulta procedente dar traslado de las actuaciones realizadas en el presente procedimiento a la SETSI, por si en el ámbito de sus competencias en materia de usuarios o tráficos irregulares considera procedente llevar a cabo alguna actuación.

Vistos los anteriores antecedentes, hechos probados y fundamentos de derecho, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, como órgano competente para resolver el presente procedimiento sancionador,

RESUELVE

PRIMERO.- Archivar el expediente sancionador incoado a la entidad DIALPLAN 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 del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

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