

## **EL GOBIERNO ACABA CON LA IMPOSICIÓN OBLIGATORIA A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LOS 902 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

El Consejo de Ministros aprobó días antes de Navidad el Real Decreto-Ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes. Este Real Decreto-Ley, entre otros extremos, modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias en materia de atención telefónica a los clientes.

En concreto, la norma modifica el apartado 2 del artículo 21 del Texto Refundido, en cuya nueva redacción:

- ▶ Se elimina en su segundo párrafo la mención in fine a las “personas con discapacidad o personas de edad avanzada”, se supone que para hacer más general la garantía prevista de garantizar la accesibilidad universal a los servicios de información y atención al cliente.
- ▶ En relación al coste que para el consumidor y usuario pueden suponer los servicios de atención al cliente, se sustituye la referencia a la “tarifa básica”, entendiéndose por tal el coste ordinario de una llamada sin incorporar un importe adicional en beneficio del empresario, por la referencia al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.
- ▶ Se añade, para aquellos empresarios que decidan ofrecer una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor y usuario, como es el caso de los denominados 902, la obligación de facilitar, por un lado, información al consumidor sobre las condiciones de dicha línea telefónica de tarificación especial, y por otro un número geográfico o móvil estándar alternativo.
- ▶ Se añade la obligación de contar con un servicio de atención gratuito en el caso de servicios básicos de interés general.

De este modo, el mencionado apartado queda redactado del modo siguiente:

*2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de*

*sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.*

*Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos.*

*Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.*

*En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.*

*En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el párrafo anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, el empresario facilitará al consumidor, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.*

*No obstante lo anterior, en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito. A estos efectos, tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen.*

Ello implica eliminar la imposición obligatoria a los consumidores y usuarios de los números de teléfono denominados "902" (por ser éste su rango), utilizados tanto por las empresas privadas y públicas como por la propia Administración en sus servicios de atención al usuario. De acuerdo con el Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT), frente a lo que ocurre con los números 900 (y 800), que son gratuitos para el llamante, o con los 901, de coste compartido entre llamante y llamado, el coste de

llamada a un 902 es abonado íntegramente por el usuario llamante a su compañía telefónica.

Las empresas y entidades han contratado con frecuencia, los 902 porque les permite tener centralizados sus servicios bajo el paraguas de un mismo número. Los precios minoristas de las llamadas a la numeración 902 no están regulados, y aunque la normativa y la jurisprudencia comunitarias y nacionales señalan que su uso no podrá suponer para el usuario un coste superior a la tarifa básica o coste ordinario de una llamada, lo cierto es que cada operador puede fijar el precio que considere oportuno.

Lo cierto es que el pago por llamar a un 902 puede llegar a resultar muy oneroso para los consumidores, especialmente si se llama desde un móvil, cuya tarifa se incrementa notablemente frente a la de una llamada interprovincial desde un fijo. Hay que tener en cuenta que los operadores telefónicos, que tienen libertad para incluir o no en sus ofertas de tarifa plana o bonos de minutos los diferentes tipos de llamadas, no suelen contemplar los números 901 y 902 en estas ofertas, por lo que los usuarios no pueden beneficiarse de las mismas cuando acceden a esa numeración (ver Anexo).

Por este motivo, las organizaciones de consumidores llevaban años reivindicando una nueva regulación de los 902 que obligara a su inclusión en las tarifas planas y bonos, o bien su sustitución, como canal de atención a los ciudadanos, por el uso de los 900 o de números provinciales similares con su correspondiente prefijo.

Además de perjudiciales para los consumidores, los 902 han sido también objeto de polémica al generar malas prácticas por parte de algunas de las empresas que los utilizan.

En el caso de los 902, y frente a lo que ocurre con los llamados servicios de tarificación adicional (803, 806, 807 y 905), el precio pagado por el usuario al proveedor de la red telefónica es íntegramente para éste, sin que quepa repercutir en el precio ningún pago para el abonado llamado por el servicio proporcionado al llamante. Sin embargo, la CNMC ha sancionado a diferentes operadores que tenían asignados rangos de numeración 902 y retribuyeron a través de esa numeración a las empresas que proporcionaban el servicio de atención telefónica.

El Real Decreto-Ley aprobado modifica también el artículo 49.1 del Texto Refundido, en relación con el tipo de infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

- ▶ Por una parte, se introduce como infracción en el apartado i), junto con la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, la no remoción de sus efectos una vez declarado judicialmente su carácter abusivo o sancionado tal hecho en vía administrativa.
- ▶ Por otra, se añade una nueva letra p) que considera infracción el incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente incluidas en esta norma.

## **ANEXO: LA REGULACIÓN DE LOS 902**

Los 902 se encuadran en el ámbito de los denominados números de tarifas especiales o “inteligentes”, que se caracterizan porque el usuario llamante afronta unas cargas mayores o menores que el coste real de los medios de telecomunicaciones empleados por los operadores para transmitir las llamadas. Es decir, comportan un nivel de pagos por el llamante diferente al tradicional de las llamadas a numeración geográfica o móvil.

Los servicios de tarifas especiales pueden tener asociados varios números ordinarios fijos y móviles a los que se redirigen las llamadas en función de criterios definidos por sus propios titulares como la hora del día, fecha, procedencia de las llamadas, etc. Asimismo, suelen proporcionar facilidades adicionales que otorgan una mayor flexibilidad de uso que los números convencionales, como desvíos de llamadas condicionados a determinadas circunstancias (ocupado, no contesta, etc.), locuciones en red y otras. Y permiten integrar todas las llamadas dirigidas a una empresa, con múltiples sedes ubicadas en diferentes poblaciones, en un único número publicitado a efectos comerciales, en lugar de tener que dar a conocer el listado de números geográficos de cada sede.

Tal como señala el Plan Nacional de Numeración Telefónica<sup>1</sup>, los servicios de tarifas especiales pueden ser de diferente tipo:

- ▶ Gratuitos para el llamante, o de cobro revertido automático (800 y 900).
- ▶ No gratuitos con precio ordinario en los que el precio se reparte entre llamante y llamado (901).

---

<sup>1</sup> [https://avancedigital.gob.es/es-ES/Servicios/Numeracion/Documents/Guia\\_Numeracion.pdf](https://avancedigital.gob.es/es-ES/Servicios/Numeracion/Documents/Guia_Numeracion.pdf)

- ▶ No gratuitos con precio ordinario en los que el coste de las llamadas lo paga por completo el llamante (902).
- ▶ No gratuitos con tarificación adicional y remuneración al llamado (803, 806, 807 y 905).
- ▶ Números personales (70).

Los números no gratuitos con precio ordinario son utilizados ampliamente por empresas y otras entidades públicas y privadas como canal de acceso de clientes y usuarios para centralizar sus servicios bajo el paraguas de un mismo número, tanto por las prestaciones que aportan como por ahorrarse costes de comunicaciones. Las tarifas de ambas numeraciones varían de un operador a otro, puesto que el precio minorista no está regulado, pero sobre todo varía entre fijos y móviles, aumentando notablemente cuando se realiza a través de estos últimos. A nivel mayorista, Telefónica tiene impuestas obligaciones de originación de llamadas hacia el rango de numeración 902.

El artículo 21 de la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores establece que "Los Estados miembros velarán porque, en caso de que el comerciante opere a través de una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el consumidor -cuando se comunique con el comerciante- no esté obligado a pagar más de la tarifa básica.

Lo dispuesto en el primer párrafo se entenderá sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas."

El artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU), dispone en su apartado 2, que: "En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas. A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario".

La Carta de Derechos del Usuario de Servicios de Comunicaciones Electrónicas, aprobada por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, señala en su artículo 12.1

que “Los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas publicarán sus condiciones generales de contratación en un lugar fácilmente accesible de su página de Internet. Asimismo, facilitarán dichas condiciones por escrito, si así lo solicita un usuario final, que no deberá afrontar gasto alguno por su recepción, e informarán sobre ellas en el teléfono de atención al público, que tendrá el coste máximo del precio ordinario del servicio de telecomunicaciones sin recargo”.

En relación a lo señalado por la Directiva 2011/83/UE, el TJUE indica que “el concepto de tarifa básica sugiere la tarifa establecida para una llamada estándar”, añadiendo que conforme a “diversos artículos de la Directiva 2011/83 que, en principio, al consumidor no le corresponde asumir costes que no sean los habituales cuando ejerce los derechos que le confiere dicha Directiva y que, por consiguiente, los posibles costes adicionales han de correr a cargo del comerciante.”

Asimismo, determina que “una interpretación del concepto de tarifa básica según la cual los comerciantes tuviesen derecho a cobrar tarifas más elevadas que la tarifa de una llamada estándar a una línea de teléfono fija geográfica o móvil, podía disuadir a los consumidores de hacer uso de una línea telefónica de asistencia para obtener aclaraciones relativas al contrato celebrado o para hacer valer sus derechos, en particular en materia de garantía o de desistimiento”. Y añade de que “el comerciante únicamente puede imputar al consumidor gastos que no excedan del coste de una comunicación telefónica estándar. Por lo tanto, siempre que se respete este límite, el hecho de que el comerciante obtenga o no beneficios haciendo uso de una línea de asistencia no geográfica es irrelevante.”

Como señala la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)<sup>2</sup>, la actual regulación nacional no atribuye la prestación de servicios de atención al cliente a través de ninguna numeración, lo que conlleva que salvo que la normativa así lo prohíba expresamente, los servicios de atención al cliente pueden prestarse entre otros, a través del rango 902. Por ello, las previsiones del TRLGDCU, en el sentido interpretado por la sentencia analizada, sólo desplegarán sus efectos sobre las llamadas a numeración 902 si se prestan servicios de atención al cliente. En este caso, el precio de la llamada no podrá exceder del coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil.

Dicha afirmación debe completarse con lo establecido en el PNNT, que prohíbe la retribución al llamado de la numeración del rango 902, se preste o no a través de la misma un servicio de atención al cliente, al contrario de lo que ocurre con los servicios de tarificación adicional.

---

<sup>2</sup>Acuerdo-IFP-DTSA-422-15--VP.pdf

En este sentido, la CNMC:

- ▶ Señala que, en la práctica, el abonado llamante se encuentra desprotegido ante un coste de la llamada a los 902 que resulta muy elevado, por lo que, a su juicio, el legislador debería establecer algún mecanismo que permita limitar las tarifas minoristas de las llamadas a números de ese rango en línea con la regulación más estricta que existe con carácter horizontal en materia de defensa de derechos de los consumidores y usuarios.
- ▶ Reconoce la dificultad de establecer una relación de causalidad entre las tarifas minoristas y las retribuciones finales y los distintos tipos de retribuciones que pueden existir, y, por lo tanto, de comprobar y, en su caso, de sancionar por los motivos indicados.
- ▶ Considera que no deben permitirse sistemas directos de retribución al llamado y cliente del 902, con independencia de su denominación y/o de la estructura del precio en los contratos, que podrán ser calificados como un incumplimiento del PNNT, en función de cada caso analizado; aunque a su parecer sí entran en la práctica mercantil habitual los sistemas de aplicación de descuentos en los precios pagados por los abonados que estén configurados realmente por volumen.