

La Audiencia Nacional confirma una multa a Telefónica por retribuir llamadas al 902

La Audiencia Nacional ha confirmado la multa de 160.000 euros impuesta por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) a Telefónica de España por retribuir económicamente a Securitas Direct en relación con el tráfico generado hacia la numeración 902 de la compañía de alarmas¹. La Sección Octava de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de este tribunal ha desestimado así el recurso que la compañía de telecomunicaciones presentó contra dicha sanción.

Los hechos ocurrieron entre julio de 2017 y mayo de 2019 y suponen una infracción grave de la Ley General de Telecomunicaciones, puesto que implica el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos incluidos en el Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT).

Las empresas que contratan líneas 902 para centralizar los servicios que ofrecen a sus clientes bajo el paraguas de un mismo número. Se trata de un "número inteligente" que permite a las empresas conocer desde qué lugar geográfico se hace la llamada o a qué hora y esta información les permite mejorar sus servicios de atención al cliente. El precio de las llamadas a un número 902 resulta más elevado para los consumidores que las llamadas a números geográficos, ya que no está incluido en las tarifas planas y tampoco está regulado, lo que permite al operador fijar el que considera oportuno distinguiendo si la llamada se realiza desde un teléfono fijo o móvil (con un precio aún más elevado su precio).

La normativa no prevé qué servicios se deben prestar a través de esta numeración, pero sí que prohíbe expresamente al operador la retribución al abonado (o empresa) que contrata la numeración 902 por las llamadas dirigidas a estos números. Establece las líneas 902 como "un servicio de pago para el llamante (el usuario) sin retribución para el llamado", lo que significa que la compañía a la que el usuario llama para recibir una información no puede recibir dinero por la misma.

La sentencia², según señala el diario *Cinco Días*, recuerda que un real decreto de 2004 ya definía los números 902 como "sin retribución para el abonado llamado" y que, por tanto, el acuerdo suscrito entre ambas compañías quedaba fuera de la legalidad desde

¹ https://www.cnmc.es/sites/default/files/3841876_0.pdf

² <https://www.cnmc.es/sites/default/files/5907810.pdf>

el inicio. "El hecho de pactar contractualmente y retribuir al abonado llamado en virtud de los minutos realizados a dichas numeraciones se encuentra subsumido en el tipo", indica el fallo. "La antijuridicidad supone que una conducta es contraria al ordenamiento jurídico. No cabe duda de que, si un hecho se encuentra tipificado como infracción, la conducta incardinable en el tipo resulta antijurídica".

La CNMC multó también a la operadora de telecomunicaciones Opera, S.L. por un motivo similar, en este caso con una multa de 65.000 euros³.

Hay que recordar que según establece el Real Decreto Ley 37/2020⁴, las empresas pueden mantener estas líneas de tarificación especial, pero están obligadas a ofrecer al consumidor un número fijo o móvil alternativo e informarle, además, de que esa alternativa existe.

³ <https://www.cnmc.es/expedientes/sncdtsa07820>

⁴ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-16824#a3>