

Tras la denuncia de FACUA, la CNMC expedienta a cinco proveedores de líneas 902

Tras las denuncias de FACUA-Consumidores en Acción, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha iniciado cinco expedientes sancionadores contra proveedores de servicios de telecomunicaciones por ofertar a empresas la contratación de números 902 a cambio de parte del cobro de la llamada facturada a los clientes como retribución, una infracción tipificada como grave por la Ley General de Telecomunicaciones.

En 2015, la asociación solicitó a las autoridades de consumo y telecomunicaciones que abriesen una investigación para conocer qué empresas se lucraban ilegalmente utilizando teléfonos de atención al cliente con prefijo 902 para ingresar un porcentaje del importe que pagan los usuarios por las llamadas.

Las denuncias de FACUA también fueron dirigidas contra proveedores de líneas 902, lo que derivó en una investigación por parte de Competencia, que ahora ha comunicado la apertura de expedientes sancionadores a cinco empresas: Digital Virgo España SA, Colt Technology Services SA, Eagertech 21 SL, Masvoz Telecomunicaciones Interactivas SL y Telecoming SA.

El Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Plan Nacional de Numeración Telefónica de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones (Setsi), define los 902 como "números de tarifas especiales sin retribución para el llamado". "Esto quiere decir que la empresa a la que llamas no recibe dinero por esa llamada", aclara la propia CNMC en su web.

Beneficiarse con las llamadas a los teléfonos de atención al cliente también es una práctica prohibida expresamente en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias desde la modificación introducida por [Ley 3/2014, de 27 de marzo](#).

Precio máximo

Por otro lado, la CNMC también ha propuesto al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital una serie de modificaciones en relación al uso de este tipo de líneas de alto coste. Competencia considera, por ejemplo, que se debería establecer un precio máximo para las llamadas a los números 902, limitar las tarifas minoristas y modificar la regulación para controlar que, a través de los 902, no se cobren tarifas superiores que las fijadas por la normativa.

FACUA viene reclamando a las autoridades de consumo que sancionen a las empresas que gestionan su atención al cliente a través de 902 y apliquen la jurisprudencia europea, después de que el pasado 3 de marzo el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) dictase una sentencia en la que establecía que el número telefónico de los servicios postventa de las empresas no deben exceder el precio de una llamada telefónica estándar.

Las cerca de un centenar de denuncias presentadas por FACUA este año han provocado ya la apertura de dos expedientes sancionadores, ambos por parte del Gobierno de Baleares, a las aerolíneas [Ryanair](#) y [Air Berlin](#).

La asociación tiene en marcha la campaña #Stop902 para movilizar a los usuarios contra este tipo de abusos en los teléfonos de atención al consumidor. Los usuarios pueden sumarse a ella en la web [FACUA.org/Stop902](#).