

Tras las denuncias de FACUA, multan a 4 proveedores de líneas 902: pagaban por las llamadas recibidas

Tras las denuncias de FACUA-Consumidores en Acción, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha multado a cuatro proveedores de servicios de telecomunicaciones por proporcionar un beneficio económico a las empresas que contrataban con ellas numeraciones con prefijo 902, una infracción tipificada como grave por la Ley General de Telecomunicaciones. La asociación considera ridículas las cuantías de las sanciones, que no alcanzan la suma de 90.000 euros.

En 2015, FACUA 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 imposición de sanciones que suman cerca de 90.000 euros a cinco empresas: Digital Virgo España 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, 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.

FACUA reclama a la CNMC que aclare cuáles son las empresas que contrataron líneas 902 con las compañías sancionadas y se lucraban con las llamadas que realizaban los usuarios para proceder a denunciarlas ante las autoridades de consumo. Y es que 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](#).

Denuncias ante las autoridades de consumo

FACUA también viene reclamando a las autoridades de consumo autonómicas que sancionen a las empresas que gestionan su atención al cliente a través de numeraciones con prefijo 902 y apliquen la jurisprudencia europea, después de que el 3 de marzo de 2017 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.

La asociación ha presentado alrededor de un centenar de denuncias contra empresas que utilizan líneas 902 y 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](#).