

FACUA pide investigar qué empresas se lucran ilegalmente con las líneas 902 y denuncia a 16 proveedores

FACUA-Consumidores en Acción ha solicitado a las autoridades de consumo y telecomunicaciones que abran una investigación para conocer qué empresas se lucran ilegalmente utilizando teléfonos de atención al cliente con prefijo 902 para ingresar un porcentaje del importe que pagan los usuarios por las llamadas.

FACUA ha denunciado a dieciséis proveedores de servicios de telecomunicaciones que ofrecen la contratación de líneas 902 con el reclamo de obtener un beneficio económico por cada llamada recibida. Tanto estas empresas como los clientes que utilizan estas líneas con fines lucrativos vulneran la legislación en materia de protección de los consumidores como la de telecomunicaciones.

Las líneas 902 tienen tarifas especiales y no están incluidas en los bonos y tarifas planas de las compañías de telecomunicaciones, por lo que llamar a ellas representa un importante sobrecoste para los usuarios. Por ello, se trata de teléfonos que dan cada vez peor imagen a las empresas e instituciones que los utilizan en lugar de los prefijos gratuitos 900 y 800 o de numeraciones convencionales, esto es, prefijos geográficos. Pero el beneficio económico puede ser la justificación por la que muchas siguen utilizándolas.

Dieciséis proveedores denunciados

Los proveedores denunciados por FACUA por ofertar estas líneas son Eagertech 21, Elmuelle Servicios Hosting, Persé Comunicaciones, Urban Network Solutions, New Business Synergies, Sysba NK International, Global Telecom, Suministro y Asistencia Tecnológica, Zegramedia Technology Systems, Nuevas Inversiones Tecnológicas Asociadas, Placavoz, Cetait, Midworld Networks, Globomail, Comersites y Aplicaciones de Servei Monsan.

Las denuncias han sido remitidas a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (Aecosan) y autoridades de protección al consumidor autonómicas.

Qué dice la ley

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 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](#).

"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", señala el artículo 21.2 del texto refundido de la citada Ley.

Las tarifas de las llamadas a teléfonos 902 varían de una empresa a otra. Así, llamar desde un teléfono fijo Movistar cuesta, desde la Península y Baleares (con IVA incluido), 0,12 euros por establecimiento de llamada y 0,07 euros por minuto, mientras que llamando desde un móvil la llamada cuesta 0,38 euros por establecimiento de llamada y 0,38 euros por minuto. Por su parte, llamar desde Orange (teléfono fijo) cuesta 0,09 euros por establecimiento de llamada y 0,07 euros por minuto, mientras que desde un móvil cuesta 0,18 euros por establecimiento de llamada y 0,60 euros por minuto. Desde un teléfono fijo de Vodafone cuesta 0,15 euros por establecimiento de llamada y 0,42 euros por minuto, mientras que desde un móvil cuesta 0,15 euros por establecimiento de llamada y 0,49 euros por minuto.

Por su parte, desde un teléfono de Jazztel fijo cuesta 0,15 euros por establecimiento de llamada y 0,10 euros por minuto, mientras que desde un móvil, el establecimiento de llamada cuesta 0,18 euros y el minuto, 0,54 euros. Desde un teléfono Ono, la llamada cuesta 0,18 euros por establecimiento de llamada y 0,48 euros por minuto. Desde un móvil de Yoigo, el establecimiento de llamada cuesta 0,18 euros mientras que la tarifa por minuto es de 0,54 euros.