



# ECIJA

## **Alerta normativa:** Uso de numeraciones 902 para servicio de atención al cliente

---

Informe - Área TMT

## Limitación del uso de numeraciones 902 en servicios de atención al cliente y de información pública

El pasado 22 de diciembre se publicó el Real Decreto-ley 37/2020 por el cual se han llevado a cabo una serie de modificaciones del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU) aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007.

La resolución del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) del 2 de marzo de 2017 en el asunto C-568/15, así como las diversas reclamaciones tanto de Asociaciones en defensa de los consumidores y usuarios, como de los propios interesados son parte de la razón de ser de esta última reforma legislativa llevada a cabo sobre el contenido del TRLGDCU.

El Real Decreto-ley enfoca los cambios en los servicios de información y atención al cliente, tanto en formato electrónico, como telefónico. En este sentido, las modificaciones efectuadas han puesto su foco en los artículos 21, apartado 2, y artículo 49 del TRLGDCU, tal como se indica a continuación. En resumen:





## 1. NO ES OBLIGATORIO DISPONER DE UN MEDIO ALTERNATIVO DE ATENCIÓN PARA COLECTIVOS ESPECÍFICOS

---

Sobre este aspecto, del párrafo segundo del art. 21. 2 se ha eliminado la mención expresa a discapacitados y personas de avanzada edad, en lo que respecta a la obligación del empresario de garantizar, conforme a los principios de accesibilidad universal, **el acceso de estas personas a los servicios a través de medios alternativos**.

Esta supresión ha dejado alterada la redacción anterior, disponiéndose actualmente dicha obligación de manera más ambigua y generalista, figurando el deber de garantizar el acceso a los servicios de atención al cliente por medios alternativos en caso de que el público objetivo así lo requiera, sin distinguir ni especificar ningún colectivo en particular.

En este sentido, resulta recomendable realizar una revisión en la forma de operar por las empresas en este sentido, debiendo garantizarse en todo caso que, al acceder a estos servicios por los consumidores, se cumpla con las obligaciones de accesibilidad universal oportunas en cada caso.

En particularidad, el nivel de accesibilidad que debería alcanzarse por estos servicios debería corresponder, al menos, con el nivel uno (A), garantizando de esta forma los mínimos establecidos por Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

## 2. IDENTIFICACIÓN Y USO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

La obligación contemplada en relación con el deber de las organizaciones de identificar, de forma clara, **los servicios de atención al cliente continúan vigentes**, no habiéndose producido modificaciones al respecto.

Asimismo, **se mantiene la prohibición de llevar a cabo comunicaciones con fines comerciales por parte de las organizaciones a través de medios destinados a la prestación del servicio de atención al cliente**, debiendo diferenciar claramente los canales que se dedican a la atención al cliente y los que se dedican a la realización de actividades comerciales.

## 3. MODIFICACIÓN DEL CONCEPTO DE TARIFA BÁSICA

---

En relación con la utilización del uso de numeraciones 902 como medio de contacto con los servicios de atención al cliente e información por parte de organismos públicos, **la reforma ha traído consigo la eliminación del concepto recogido en la anterior normativa, de “tarifa básica”,** sustituyéndose por el de **“línea telefónica fija geográfica o móvil estándar”**. Es más, el texto del Real Decreto-ley sólo hace referencia a la **“tarifa básica”** en una única ocasión, para subrayar la necesidad de adoptar la normativa nacional a la jurisprudencia del TJUE.

La modificación ha supuesto que, de aquí en adelante, **se preceptúa que el límite del coste de la línea facilitada al usuario para prestar los servicios de atención al cliente no podrá superar el coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar**. Cabe mencionar que la aclaración del concepto **“tarifa básica”** ya había



sido desarrollado por el TJUE en el asunto C-568/15, sentándose, en otras afirmaciones en el mismo sentido, que:

*(...) El concepto de «tarifa básica», contemplado en el artículo 21 de la Directiva 2011/83, debe interpretarse en el sentido **de que el coste de una llamada a una línea telefónica de asistencia operada por un comerciante, en relación con un contrato celebrado, no puede exceder del coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.***

Por lo tanto, la realidad es que la reforma introducida por el Real Decreto-ley tiene por finalidad dar traslado a lo dispuesto por este órgano jurisdiccional, limitando la posibilidad de apertura de nuevas interpretaciones sobre dicho concepto.

No obstante, el uso de este tipo de líneas de tarificación especial, que supongan un coste para el consumidor, no se prohíben en ningún caso, sino que la reforma dispone que, en caso de que la empresa haya decidido hacer uso de este tipo de líneas, deberá disponer, además, y en igualdad de condiciones de accesibilidad y visibilidad, de un número geográfico o móvil alternativo para la prestación del servicio.

De esta forma, **las empresas podrán continuar manteniendo sus numeraciones 902, siempre y cuando faciliten otras alternativas gratuitas para acceder al servicio, a través de líneas de telefonía fijas geográficas o móvil y el acceso e información respecto a las mismas sea perfectamente visible y accesible por parte de los usuarios.**

Adicionalmente, **desaparece el derecho de los prestadores de servicios de telecomunicaciones a cobrar cantidades adicionales a los usuarios por las llamadas realizadas a este tipo de numeraciones, siendo por tanto llamadas que quedarían incluidas, por ejemplo, en las tarifas planas telefónicas y no suponiendo un importante coste adicional.**

Por último, y sin perjuicio de lo anterior, cabe destacar que el TRLGDCU, incluso tras la reforma, sigue haciendo referencia a la “tarifa básica” en la letra f) del artículo 97.1 que corresponde a la información precontractual que debe proporcionarse a los consumidores en contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil y, en concreto, a la necesidad de indicar el coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato si se calcula sobre una base diferente de la tarifa básica.

#### **4. IMPACTO EN LOS “SERVICIOS DE CARÁCTER BÁSICO DE INTERÉS GENERAL”**

---

Adicionalmente la reforma ha traído consigo también una mención especial a los ahora denominados “servicios de carácter básico de interés general” que debe ser tenido en consideración a la hora de aplicar la normativa.

Sin perjuicio de lo que pueda determinar el legislador en un futuro, los servicios básicos de interés general son el **suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos.**

En caso de que las empresas tengan por objeto la prestación de esta tipología de servicios, **deberán facilitar al usuario un teléfono de atención gratuito en el que poder prestar los servicios de atención al cliente.**



## 5. INCLUSIÓN DE LA INFRACCIÓN POR INCUMPLIMIENTO

---

En el apartado de las infracciones, se introduce la letra p), sancionándose de forma expresa el incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente, considerándose como infracción grave, el incumplimiento de los aspectos anteriormente indicados, lo que conlleva sanciones entre 3.005,07 euros y 15.025,30 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.

Asimismo, se añade una nueva referencia en la letra i), incluyendo como conducta sancionable la no subsanación de cláusulas declaradas como abusivas en vía administrativa o judicial, considerándose igualmente una sanción grave, con multas asociadas semejantes a las indicadas con anterioridad.

## 6. CONCLUSIONES

---

El principal cambio traído por el Real Decreto-ley es la implementación de la jurisprudencia del TJUE en la normativa nacional y la consiguiente **aclaración sobre las condiciones de uso de ciertas numeraciones para la prestación de los servicios de atención al cliente**. Antes de esta reforma, cabían ciertas interpretaciones sobre la legalidad del uso del 902 para dichas finalidades, mientras que la **eliminación expresa del concepto de la “tarifa básica” y su sustitución por “línea telefónica fija geográfica o móvil estándar” despeja cualquier tipo de especulación** al respecto.

Adicionalmente, otro cambio relevante a tener en cuenta por ciertos prestadores de servicios (suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos) es la **obligatoriedad de disponer de un teléfono gratuito para la atención al cliente**, como resultado del hincapié hecho por el legislador con vistas a la protección de intereses de los consumidores **respecto de los servicios considerados como básicos**.

Las autoridades competentes ya están poniendo el foco en el cumplimiento de las nuevas obligaciones por parte de las empresas, especialmente teniendo en cuenta la modificación introducida en el apartado de las conductas sancionables, lo cual se podrá confirmar cuando se desplieguen los primeros efectos de este Real Decreto-Ley 37/2020, al que podemos confirmar que ya está siendo objeto de requerimiento de información y apertura de procedimiento sancionadores por parte de diferentes Comunidades Autónomas.

Quedamos a su entera disposición de para poder asesorarles en el proceso de cumplimiento de estas modificaciones normativas.

---

### Área TMT

+ 34 917 81 61 60

info@ecija.com



# ECIJA



Proyecto más innovador  
Mejor Firma de  
Economía Digital

---



Entre las 20 Firmas  
más innovadoras  
de Europa

---



Banda 1 en TMT por  
Chambers and  
Partners y Legal 500

---

**THE LAWYER**  
2019

Mejor Firma en TMT  
de Europa

---



Mejor Firma de  
Tecnología de España

---

Torre de Cristal  
Pº de la Castellana, 259C  
28046 Madrid