

**RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO DE INTERCONEXIÓN INTERPUESTO POR
QUALITY TELECOM, S.L. CONTRA TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. POR
LA SUSPENSIÓN EN INTERCONEXIÓN DEL NÚMERO CORTO 11878 POR
TRÁFICO IRREGULAR**

CFT/DTSA/009/15/QUALITY vs TELEFÓNICA SUSPENSIÓN 11878

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Eduardo García Matilla

D^a. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D^a. Idoia Zenarrutzabeitia Beldarraín

Secretario de la Sala

D. Tomás Suárez-Inclán González, Secretario del Consejo

En Madrid, a 18 de octubre de 2016

Vistas las actuaciones practicadas en el expediente relativo al conflicto de interconexión con nº CFT/DTSA/009/15, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** adopta resolución basada en los siguientes:

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. Denuncia de Quality Telecom, S.L.

Con fecha de 29 de octubre de 2015, tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) escrito de la entidad Quality Telecom, S.L. (en adelante, Quality) en el que denuncia a Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) por los siguientes motivos:

- La suspensión en interconexión del número 11878 llevada a cabo por Telefónica. Al respecto, Quality la considera *“arbitraria e injustificada”* y solicita que se imponga a Telefónica la obligación de restablecer la citada interconexión.
- La negativa de Telefónica de aceptar la modificación de las tarifas de los números cortos 11826, 11814 y 11863 solicitada por Quality como operador que *“les presta el servicio de aparagüamiento en interconexión para*

terminación de llamadas en sus 118AB". Al respecto, solicita que se imponga a Telefónica que modifique las tarifas relativas a los citados números de consulta telefónica sobre números de abonado.

SEGUNDO. Escritos de inicio de un procedimiento de conflicto a Quality y Telefónica

Con fecha 17 de noviembre de 2015, tuvieron salida del registro de la CNMC sendos escritos de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (en adelante, DTSA) por los que se les notifica a Quality y Telefónica el inicio del procedimiento de conflicto de interconexión, en relación con la primera solicitud indicada en el Antecedente anterior, y se les requiere información por ser necesario para el esclarecimiento de los hechos.

La segunda solicitud de Quality es objeto del procedimiento de resolución de conflicto con número de referencia CFT/DTSA/013/15.

Dichos escritos fueron debidamente notificados a Telefónica el 23 de noviembre de 2015 y a Quality el 24 de noviembre de 2015.

Con fecha 25 de noviembre de 2015, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de Quality en el que contesta al requerimiento formulado por la Directora de la DTSA el 17 de noviembre de 2015. Por otro lado, Telefónica contestó al citado requerimiento el 4 de diciembre de 2015.

TERCERO. Incorporación de documentos al procedimiento

Con fecha 22 de enero de 2016, tuvieron salida del registro de la CNMC escritos en los que se comunica a Quality y Telefónica la incorporación de cierta documentación al presente procedimiento, concretamente, de la comunicación de suspensión en interconexión del número 11878, realizada por Telefónica el 6 de agosto de 2015 –obrante en el expediente con número de referencia 290/2013¹-.

Los citados escritos fueron debidamente notificados a Telefónica el 28 de enero de 2016 y a Quality el 4 de febrero de 2016.

CUARTO. Declaración de confidencialidad de ciertos datos contenidos en los escritos de Telefónica de 6 de agosto de 2015 y 4 de diciembre de 2015

Con fecha 22 de enero de 2016, la Directora de la DTSA declaró parcialmente la confidencialidad de ciertos datos obrantes en el escrito de Telefónica de 6 de

¹ Expediente en el que se estableció el procedimiento para la suspensión de la interconexión de numeraciones por tráfico irregular que podían aplicar en su momento Telefónica, TME, Vodafone y Orange Espagne, S.A. –aprobado por Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 5 de septiembre de 2013 (en adelante, el procedimiento común)-.

agosto de 2015. A través de dicho acto administrativo, se desestimó asimismo la solicitud de Telefónica de declaración de ciertos datos de su escrito de 4 de diciembre de 2015 como confidenciales.

Dicha declaración fue debidamente notificada a Telefónica el 28 de enero de 2016 y a Quality el 4 de febrero de 2016.

QUINTO. Interposición del recurso de alzada por Telefónica

Con fecha 11 de febrero de 2016, tuvo entrada en el registro de la CNMC un escrito de Telefónica por el que presenta un recurso de alzada contra la declaración de confidencialidad de 22 de enero de 2016 referida en el anterior Antecedente de hecho².

SEXTO. Solicitud de acceso al expediente por parte de Telefónica

Con fecha 18 de febrero de 2016, Telefónica solicitó acceso a la documentación obrante en el presente expediente.

Con fecha 1 de marzo de 2016, tuvo salida del registro de la CNMC escrito de la Directora de la DTSA dando traslado de la documentación obrante en el presente expediente. Dicho acuerdo fue debidamente notificado el día 2 de marzo de 2016.

SÉPTIMO. Solicitud de acceso al expediente por parte de Quality

Con fecha 18 de febrero de 2016, Quality solicitó acceso a los escritos de Telefónica de 6 de agosto de 2015 y 4 de diciembre de 2015.

Con fecha 24 de febrero de 2016, la Directora de la DTSA procedió a denegar dicha solicitud en base a que *“dicha información no puede ser facilitada hasta que sea resuelto el recurso interpuesto, en aras a garantizar y proteger el secreto comercial e industrial que asiste a esta empresa. En el momento en que se resuelva el recurso de alzada se otorgará acceso a la documentación oportuna”*.

El citado escrito consta notificado a Quality el 4 de marzo de 2016.

OCTAVO. Resolución del recurso de alzada interpuesto por Telefónica

Con fecha 17 de marzo de 2016, la Sala de Supervisión Regulatoria desestimó el recurso de alzada interpuesto por Telefónica contra la declaración de confidencialidad de 22 de enero de 2016.

² Expediente R/AJ/013/16

NOVENO. Remisión a Quality de los escritos de Telefónica de 6 de agosto y 4 de diciembre de 2015

De conformidad con lo informado en el escrito de 24 de febrero de 2016, una vez resuelto el recurso de alzada interpuesto por Telefónica con fecha 21 de marzo de 2016, tuvo salida del registro de la CNMC escrito dando traslado de la documentación solicitada por Quality el 18 de febrero de 2016.

El citado escrito fue debidamente notificado a Quality el 28 de marzo de 2016.

DÉCIMO. Escrito de alegaciones de Quality

Con fecha 4 de abril de 2016, tuvo entrada en el registro de la CNMC un escrito de Quality formulando alegaciones.

UNDÉCIMO. Trámite de audiencia

Con fecha 29 de julio de 2016, se remitió a los interesados el informe de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual, emitido en el trámite de audiencia, dándoles un plazo de 15 días hábiles desde la notificación para que efectuaran las alegaciones y aportaran los documentos que estimaran pertinentes.

Dicho informe fue debidamente notificado a Telefónica el 1 de agosto de 2016 y a Quality el 8 de agosto de 2016.

Quality formuló alegaciones al citado informe mediante un escrito de 23 de agosto de 2016 (que tuvo entrada en este organismo el día 26). Telefónica no ha presentado alegaciones en el trámite de audiencia.

A los anteriores Antecedentes son de aplicación los siguientes

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

PRIMERO.- Objeto del procedimiento

El presente procedimiento tiene por objeto resolver el conflicto planteado por Quality (prestador del servicio de información telefónica sobre números de abonado) contra Telefónica (operador de red) sobre la suspensión del número asignado a Quality -11878- en interconexión, llevada a cabo por Telefónica el 5 de agosto de 2015, como consecuencia de haber detectado la existencia de tráfico irregular desde clientes de Telefónica con destino al número 11878. Dicho tráfico se produjo en el periodo comprendido entre el 1 de junio y el 28 de julio de 2015, cursándose 814 llamadas.

Quality, en su escrito de 29 de octubre de 2015, solicita a esta Comisión el levantamiento de la suspensión del número corto 11878 en interconexión llevada a cabo por Telefónica y, en consecuencia, la restitución de la interconexión del número 11878.

SEGUNDO.- Competencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) otorga a la CNMC competencias para intervenir en las relaciones entre operadores y en los conflictos que surjan en los mercados de comunicaciones electrónicas, tal como se prevé en sus artículos 12.5, 15 y 70.2, letras d) y g).

Asimismo, de conformidad con los artículos 6.4 y 12.1.a) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, LCNMC), esta Comisión es competente para conocer los conflictos que se planteen entre los operadores en materia de obligaciones de interconexión y acceso.

Por otro lado, el apartado octavo.2 de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado atribuye a la CNMC la resolución de los conflictos de acceso e interconexión que se produzcan entre operadores de redes públicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público relacionados con la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonados.

Finalmente, el Real Decreto 381/2015, de 14 de mayo, por el que se establecen medidas contra el tráfico no permitido y el tráfico irregular con fines fraudulentos en comunicaciones electrónicas (en adelante, Real Decreto 381/2015)³, también indica en su artículo 6 que será la CNMC la que resolverá sobre los conflictos que se formulen en relación con tráficos irregulares, de acuerdo con lo señalado en el artículo 15 de la LGTel.

Por ello, de conformidad con los preceptos citados y en atención a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la LCNMC, y de conformidad con el artículo 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para resolver el presente procedimiento es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

³ Publicado en el Boletín oficial del Estado el 28 de mayo de 2015 (núm. 127).

III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

PRIMERO. Consideración preliminar: procedimiento de suspensión aplicable a la suspensión denunciada en el presente procedimiento

Telefónica suspendió en interconexión el número asignado a Quality -11878- el 5 de agosto de 2015, habiéndose generado el tráfico irregular dirigido a dicho número corto y detectado en su red durante el periodo comprendido entre el 1 de junio y el 28 de julio de 2015 (1 mes y 28 días).

El Real Decreto 381/2015 entró en vigor el día 29 de mayo de 2015 y establece una nueva regulación para la suspensión de la interconexión, disponiendo que será la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (en adelante, SETSI), dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, la que apruebe los criterios para que los operadores que detecten tráfico irregular puedan llevar a cabo medidas de suspensión de interconexión y de retención de pagos.

No obstante, la disposición transitoria segunda del Real Decreto 381/2015 establece que:

“Los operadores que tuvieran implantados procedimientos previamente aprobados por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones o por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para la suspensión de la interconexión de numeraciones por tráfico irregular, podrán seguir utilizando dichos procedimientos ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en las mismas condiciones en las que lo venían haciendo durante un mes tras la entrada en vigor del presente real decreto.

No obstante, los operadores que soliciten la autorización de criterios para la implantación de sistemas o procedimientos según lo establecido en el artículo 4 del presente real decreto en el plazo de un mes a contar desde su entrada en vigor, podrán seguir utilizando dichos procedimientos previamente aprobados hasta que la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información resuelva sobre esta solicitud”. [el subrayado es nuestro]

Según informó la SETSI a esta Comisión en su momento, Telefónica solicitó la autorización de criterios para la implantación de un nuevo procedimiento en el plazo del mes indicado en la disposición transitoria segunda transcrita, segundo párrafo.

Con fecha 14 de diciembre de 2015, tuvo entrada en el registro de la CNMC la Resolución de la SETSI por la que se autoriza la utilización por TME y Telefónica de determinados criterios destinados a identificar tráficos no permitidos que hacen un uso indebido de la numeración y tráficos irregulares

con fines fraudulentos en comunicaciones electrónicas, siendo aplicable a partir de dicho momento los criterios aprobados por la SETSI⁴.

Por ello, a la suspensión de interconexión llevada a cabo por Telefónica y analizada en el presente conflicto –de agosto de 2015, respecto de tráficos de junio y julio del mismo año- le son de aplicación los criterios establecidos en el procedimiento común, aprobado por la Resolución de la CMT de 5 de septiembre de 2013, que ordenaba estos comportamientos con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto 381/2015.

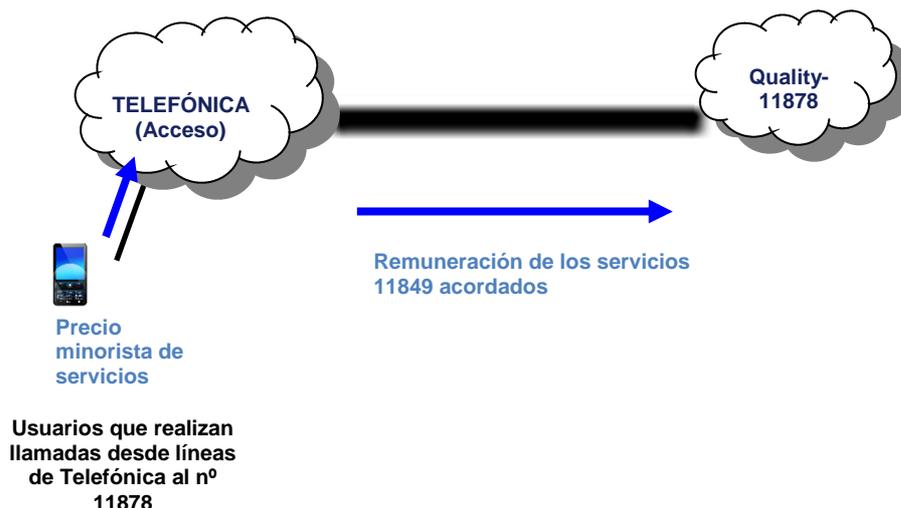
SEGUNDO. Sobre las relaciones existentes en interconexión entre los operadores intervinientes en el tráfico objeto de conflicto

Se describe a continuación brevemente el funcionamiento técnico y económico de la interconexión establecido para las llamadas cursadas entre las redes de Telefónica y Quality objeto del presente procedimiento.

En líneas generales, la práctica denunciada ha consistido en la realización de multitud de llamadas desde clientes de Telefónica, cuya conexión es directa con la red de Quality, hacia el número que tiene asignado -11878-.

Para que el tráfico objeto del presente conflicto sea cursado y entregado a Quality por Telefónica, las relaciones establecidas son las siguientes:

Ilustración 1: Operadores intervinientes en la prestación del servicio 11878 **Relaciones de interconexión para la prestación de servicios a través del número corto 11878**



⁴ Se desconoce la fecha concreta de aprobación de la Resolución de la SETSI por la que se aprueban los criterios que permiten el bloqueo de la numeración, pero en cualquier caso la aplicación de dichos criterios se produce a partir de diciembre de 2015.

Telefónica y Quality tienen suscrito un Acuerdo General de Interconexión por el que el tráfico recibido desde el operador de acceso –Telefónica- es entregado directamente a Quality. Copia del citado acuerdo fue aportado por Quality a través de su escrito de contestación al requerimiento formulado por la DTSA el 17 de noviembre de 2015.

TERCERO. Sobre la denuncia presentada por Quality

Quality, en su escrito de 29 de octubre de 2015, denuncia la suspensión en interconexión llevada a cabo por Telefónica del número 11878 el 5 de agosto de 2015. Adjunta al citado escrito dos (2) correos electrónicos de 5 y 7 de agosto de 2015, a través de los cuales Telefónica comunica a Quality la suspensión en interconexión del número 11878. Asimismo, aporta un archivo relativo al tráfico originado desde la red de Telefónica y con destino el número 11878.

En relación al archivo relativo al citado tráfico, Quality señala que *“no permite conocer cuál es el tráfico que TESAU considera irregular, puesto que salta a la vista que en el mismo está incluido todo el tráfico desde el día 1 de junio de 2015 hasta el 28 de julio de 2015”*.

La entidad añade que los *“criterios para la determinación del tráfico irregular que fueron aprobados por la Resolución RO 2013/290 de la CNMC no son conocidos para Quality Telecom, S.L., y tampoco consta que la Secretaría de Estado haya aprobado criterios para TESAU al amparo del RD 381/2015”*.

Asimismo, indica Quality que:

“Sin embargo, en el caso que ahora nos ocupa, el del corte de la interconexión con el número 11878, la actuación de TESAU parece ser mucho más rudimentaria: la mera presencia de llamadas de duración cercana a los 1800 segundos, constituye “per se” tráfico irregular, sin necesidad de comprobar si hay progresión de llamadas a números de tarificación adicional, ni de acreditar el cumplimiento de otros parámetros, como exige la Resolución RO 2013/290.

La decisión de TESAU es injustificada y arbitraria y se ha adoptado con poco o ningún rigor”.

Por último, Quality cita en su escrito de denuncia cuestiones relacionadas con otros tráficos y un procedimiento ya finalizado, el procedimiento sancionador incoado contra esta entidad por acuerdo de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC de 9 de julio de 2015 y finalizado por Resolución de 23 de junio de 2016 (SNC/DTSA/027/15). En este procedimiento se han analizado y sancionado cuestiones ajenas y anteriores a las denunciadas en el presente expediente, si bien con respecto al mismo número corto.

CUARTO. Suspensión de la numeración en interconexión por parte de Telefónica

En la comunicación se suspensión de la interconexión del número 11878 aportada, Telefónica señala que cumplió con el requisito de acreditar como mínimo 5 parámetros, tal como establece el procedimiento común. La concurrencia de los parámetros debe producirse de forma acumulada para poderse considerar un determinado tráfico de carácter irregular.

En su escrito de comunicación, Telefónica señala que desde su red se cursaron 814 llamadas entre el 1 de junio de 2015 y el 28 de julio de 2015.

Concretamente, de los datos de tráfico facilitados por Telefónica y que constan en la comunicación de suspensión de la interconexión, y de su análisis por este organismo, se observa que:

[INICIO CONFIDENCIAL PARA TERCEROS]

[FIN CONFIDENCIAL PARA TERCEROS]

En definitiva, Telefónica justifica el cumplimiento de 5 parámetros que, de forma acumulada, indican que el tráfico analizado, generado hacia el número 11878, tiene la consideración de irregular, y en virtud del procedimiento común Telefónica podía suspender ese número desde su red para que no fuese accesible por sus abonados.

Asimismo, se constata el cumplimiento de otras dos obligaciones contenidas en la Resolución de 5 de septiembre de 2013 por parte de Telefónica y que son (i) la comunicación del operador de acceso de la suspensión de la interconexión al asignatario de la numeración, la cual efectuó Telefónica mediante correo electrónico el día 5 de agosto de 2015, (ii) y la comunicación a esta Comisión de un informe específico sobre la suspensión en interconexión de la numeración, la cual se llevó a cabo por parte de Telefónica el 6 de agosto de 2015.

Quality formuló en su escrito de 4 de abril de 2016 una serie de alegaciones, que fueron analizadas y valoradas en el informe de audiencia de 29 de julio de 2016, y que son las siguientes:

1.- *“En relación a los parámetros utilizados por Telefónica, Quality señala “d) la dificultad de su análisis, al venir ocultada parte de la información, debido a la declaración de confidencialidad”.*

En primer lugar, cabe señalar que Quality ha tenido acceso a toda la información obrante en el presente expediente, salvo la declarada confidencial por la Directora de la DTSA de 22 de enero de 2015. Es decir, a lo único que no ha podido acceder es a los datos concretos relativos a los parámetros

utilizados para identificar el tráfico irregular, los datos indicativos del tráfico estándar y el detalle de las líneas llamantes. Sin embargo, con los datos facilitados por Telefónica, Quality ha tenido información suficiente sobre la calificación del tráfico generado como tráfico irregular.

Por otro lado, Quality, en su escrito de alegaciones de 9 de marzo de 2016 efectuado en el seno del procedimiento que resolvió el recurso de alzada interpuesto por Telefónica contra la declaración de confidencialidad dictada por la Directora de la DTSA de los datos contenidos en el escrito de 6 de agosto de 2015 (la comunicación de suspensión de la interconexión del número 11878), señaló que:

“La declaración de confidencialidad recurrida, razona extensamente sobre los derechos e intereses enfrentados y valora pormenorizadamente la información aportada, al objeto de delimitar el alcance de la confidencialidad solicitada por la recurrente, y la decisión que adopta la Comisión es ajustada a Derecho.

Por todo ello, consideramos que el recurso interpuesto por Telefónica debe ser desestimado”.

Esto es, Quality declaró ajustada a derecho la declaración de confidencialidad acordada por la DTSA.

El citado recurso de alzada fue desestimado por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC el día 17 de marzo de 2016, confirmando la declaración de confidencialidad emitida anteriormente. En dicho recurso, ya se llevó a cabo por la Sala de Supervisión Regulatoria la ponderación entre el derecho a la confidencialidad de Telefónica y el derecho de acceso o defensa de Quality.

Por consiguiente, atendiendo a lo anterior esta Dirección considera que Quality ha tenido información suficiente relativa a los hechos analizados a través del presente procedimiento.

2.- En relación con la nota 2 al pie de la tabla que adjunta Telefónica en su comunicación de suspensión en interconexión del número 11878, Quality dispone que “la elección de los parámetros viene dada por su relevancia y variación de los mismos del caso analizado”, lo que supone “una declaración expresa del empleo arbitrario de los parámetros en función del caso que se analiza”.

La Resolución de la CMT de 5 de septiembre de 2013 que aprobó el procedimiento común de suspensión en interconexión por tráfico irregular dispone que “La suspensión temporal sólo podrá llevarse a cabo cuando se haya comprobado por parte del operador que concurren al menos cinco de los parámetros enumerados”.

Por consiguiente, Telefónica analizará caso a caso el tráfico generado pudiendo suspender el mismo en interconexión sólo si concurren de forma acumulada al menos cinco parámetros de los enumerados en la citada resolución. Por tanto, no puede considerarse arbitraria la utilización de los parámetros cuando el procedimiento aprobado por la CMT regula como deben

actuar los operadores para suspender la interconexión de una determinada numeración cuando se genera tráfico irregular.

3.- *Por último, Quality señala que “llama la atención que en la primera nota al pie de la tabla se haga alusión a que se considera estándar los datos medios obtenidos en el estudio de las numeraciones 118AB de los que no se tienen constancia de tráfico irregular”.*

Al respecto, la Resolución de la CMT de 5 de septiembre de 2013 define el tráfico irregular como “aquellos perfiles de tráfico que se distinguen notablemente de los patrones de comportamiento habitual de los abonados de un operador”.

Los patrones de comportamiento habitual, tal como señala Telefónica en su escrito de 4 de diciembre de 2015, son obtenidos por ésta y por otros operadores de los números estándar “11811, 11822 y 11888” por los siguientes motivos:

- “- Haberse comprobado que estos números prestan a los usuarios el servicio de consulta telefónica que corresponde respetando la normativa de atribución.*
- No haber identificado en los mismos comportamientos irregulares.*
- Mantener un comportamiento constante a lo largo del tiempo.”*

Esta Dirección considera que los patrones utilizados a partir de la numeración 118AB citada son coherentes desde el momento en que se extraen por Telefónica del 96% del tráfico generado en su red hacia la numeración de consulta, y en los que se han constatado comportamientos irregulares. Asimismo, los patrones utilizados por Telefónica no sufren variaciones, es decir son constantes -los mismos han sido utilizados en numerosos conflictos-

Por consiguiente, esta Dirección no ve inconveniente en que los operadores se sirvan de patrones obtenidos en numeraciones que describen el comportamiento habitual de los citados números de información telefónica, para detectar el tráfico irregular”.

Por otro lado, Quality, en su escrito de 26 de agosto de 2016, presentado en el trámite de audiencia, además de reiterar algunas de las alegaciones reproducidas en el apartado anterior, indica otras, como son las siguientes:

1.- *Sobre la elección de parámetros, el operador señala que “resulta también llamativo que Telefónica no haya analizado si las llamadas en el periodo contemplado provienen de red fija o móvil, y en éstas, cuales provienen de líneas prepago o post-pago, lo que debería ser precisamente, el parámetro fundamental en el caso del tráfico hacia numeración 118AB (...). En definitiva, la elección de los parámetros del horarios de las llamadas y de su origen en segmentos residencial/empresaria”.*

Al respecto, la Resolución de 5 de septiembre de 2013 no contempla el criterio señalado por Quality –el origen de las llamadas- como un parámetro identificativo sobre la existencia de tráfico irregular. El procedimiento común habilita a los operadores autorizados a suspender una numeración en interconexión tras justificar el cumplimiento de mínimo 5 parámetros de forma acumulada, hecho que permite identificar la existencia de tráfico irregular con independencia del origen del tráfico generado.

- 2.- Sobre los patrones de comportamiento habitual utilizados por Telefónica -11811, 11822 y 11888- que se distinguen del tráfico irregular, Quality añade a sus alegaciones reproducidas íntegramente con anterioridad, que lamenta que no haya sido valorada, refiriéndose al informe de audiencia, la grabación aportada al escrito de alegaciones de 4 de abril de 2016 consistente en una llamada efectuada al número de atención al cliente de Telefónica 1004 que informa o publicita el número 11822 asignado a la entidad Atento, lo que denota cierta vinculación con Telefónica.

Esta cuestión excede del objeto del presente procedimiento, en el que se analiza y valora únicamente la correcta aplicación del procedimiento común por parte de Telefónica, respecto de los tráficos dirigidos al número 11878 en el periodo indicado anteriormente.

Por otra parte, con independencia de lo anterior, en relación con la referencia utilizada de dicho número y otros para medir un comportamiento habitual, es relevante mencionar que hasta la fecha los operadores de acceso autorizados de conformidad con la Resolución de 5 de septiembre de 2013 no han identificado comportamientos irregulares en los tráficos dirigidos a tales números.

- 3.- Sobre la motivación de la suspensión de la interconexión, el operador señala que *“lamenta el hecho de que no se haya tenido en cuenta otros elementos, e indica “que lo que motiva la investigación es la queja de un cliente y la verificación en los foros sobre spam. Y añade, que Telefónica no hizo llamada alguna de comprobación al 11878”.*

Cabe recordar que el objeto del presente procedimiento va dirigido a verificar si la suspensión en interconexión efectuada por Telefónica es ajustada a derecho, analizándose por consiguiente los criterios técnicos o parámetros contenidos en el informe facilitado por Telefónica. Por tanto, los hechos citados no son relevantes para el presente procedimiento.

En todo caso, las circunstancias o cuestiones a las que se refiere Quality fueron puestas de relieve y analizadas por esta Comisión en el

procedimiento sancionador ya resuelto con fecha 23 de junio de 2016 [SNC/DTSA/027/15].

- 4.- Por último, Quality solicita que no se tenga en cuenta el criterio de distribución horaria de las llamadas, porque dicha distribución puede deberse a que su plataforma se publicita en medios especializados nocturnos –al no tener tanta capacidad financiera como otros operadores para hacer inversiones en publicidad en medios generalistas-.

Este organismo no puede dejar de tener en cuenta un criterio incluido en una resolución administrativa –en el procedimiento común-, si el mismo es aplicado correctamente por Telefónica. Más aun, no se comparte que el hecho de que la publicidad elegida modifique necesariamente el patrón de consumo de estos servicios de los usuarios finales.

En conclusión, de las alegaciones formuladas por Quality, no se percibe por este organismo una elección o empleo arbitrario de los criterios por Telefónica, toda vez que su análisis da como resultado que se cumplen los criterios , siendo una opción para Telefónica utilizar todos los criterios que concurran, en virtud del procedimiento común.

QUINTO. Conclusión y valoración de la solicitud formulada en el presente procedimiento

Telefónica ha justificado la concurrencia de cinco parámetros de los contemplados en el procedimiento común, aprobado por la Resolución de la CMT de 5 de septiembre de 2013, en el tráfico originado en su red y cursado hacia el número 11878 de Quality, y como consecuencia se confirma que tiene el carácter de irregular y procede desestimar la solicitud de Quality.

Por todo lo anterior, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia,

RESUELVE

ÚNICO.- Desestimar la solicitud de Quality Telecom, S.L. al considerar que la suspensión en interconexión llevada a cabo por parte de Telefónica de España, S.A.U., se ha hecho de conformidad con el procedimiento común aprobado por la Resolución de 5 de septiembre de 2013.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella

recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.