



JORGE SÁNCHEZ VICENTE, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

## CERTIFICA

Que en la Sesión número 06/13 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 14 de febrero de 2013, se ha adoptado el siguiente

## ACUERDO

Por el cual se aprueba la

**Resolución por la que se pone fin al periodo de información previa y se acuerda iniciar un procedimiento sancionador contra France Telecom España, S.A., Carrefouronline, S.L.U., Másmovil Telecom 3.0, S.A., Moreminutes Communications, S.L., The Phone House Móvil, S.L.U., Hualon Geco, S.L., Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A., Jazz Telecom, S.A.U. y KPN Spain, S.L.U. por el presunto incumplimiento de las Especificaciones Técnicas de portabilidad móvil (RO 2012/1856).**

## I ANTECEDENTES.

### PRIMERO.- Escrito de Vodafone de España, S.A.U.

Con fecha 3 de agosto de 2012, tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones un escrito de Vodafone España, S.A.U. –en adelante, Vodafone– mediante el que denuncia a France Telecom España, S.A. –en adelante, Orange– y a sus operadores móviles<sup>1</sup> virtuales –en adelante, OMV's– con acceso a su red, por supuestas irregularidades en las solicitudes de alta de portabilidad grabadas en el Nodo Central durante el mes de julio de 2012. En concreto, Vodafone denuncia las siguientes conductas:

- Ocultación fraudulenta de la fecha y hora real en la que el abonado ha firmado la solicitud de portabilidad.
- Acumular intencionadamente las solicitudes de portabilidad para su carga en el Nodo Central a determinadas horas del día.

---

<sup>1</sup> KPN (E-Plus), Jazztel, SCN TRUPHONE, S.L., The Phone House Móvil, Carrefouronline, DIA, Masmóvil, More Minutes Communications y Hualong.



## **SEGUNDO.- Inicio del periodo de información previa y requerimiento de información.**

Mediante escrito del Secretario de fecha 13 de septiembre de 2012 se acordó la apertura de un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso y la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento administrativo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común -en adelante, LRJPAC-.

Debido a que el ámbito temporal de las conductas denunciadas por Vodafone comprende todo el mes de julio de 2012 y al elevado número de solicitudes de portabilidad enviadas por los operadores denunciados a Vodafone como operador donante, esta Comisión seleccionó, de forma aleatoria, 3 días concretos, esto es, los días 2, 11 y 16 de julio de 2012, por ser necesario para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales debe pronunciarse la presente Resolución.

De esta manera, en el mismo escrito del Secretario de fecha 13 de septiembre de 2012, se requirió a todos los operadores objeto de denuncia para que aportasen información relativa a las solicitudes de portabilidad enviadas a Vodafone como operador donante durante los días 2, 11 y 16 de julio de 2012, detallando, entre otras cuestiones, (i) la fecha y hora en que el abonado firmó la solicitud en el operador receptor, (ii) la fecha, hora y minuto de la solicitud que se introdujo en el Nodo Central y, (iii) la aportación de las copias de las solicitudes de portabilidad firmadas por los abonados.

## **TERCERO.- Contestación de los operadores al requerimiento de información.**

Con fechas 27 y 28 de septiembre de 2012; 2, 5 y 8 de octubre de 2012 y 21 de noviembre de 2012, todos los operadores presentaron su contestación al requerimiento de información descrito en el Antecedente de Hecho Segundo.

## **CUARTO.- Segundo requerimiento de información a Jazztel.**

A petición de de Jazztel, debido al elevado número de solicitudes de portabilidad tramitadas por Jazztel durante los días 2, 11 y 16 de julio de 2012, mediante escrito del Secretario de fecha 31 de octubre de 2012 se le requirió información detallada relativa a las solicitudes de portabilidad resultantes de la muestra aleatoria realizada por esta Comisión de entre el total de solicitudes enviadas a Vodafone como operador donante. Dicho requerimiento fue contestado el día 19 de noviembre de 2012.

## **QUINTO.- Segundo requerimiento de información a Orange.**

Debido al elevado número de portabilidades tramitadas por Orange durante los días 2, 11 y 16 de julio de 2012, mediante escrito del Secretario de fecha 7 de noviembre de 2012 se le requirió información detallada relativa a las solicitudes de portabilidad resultantes de la muestra aleatoria realizada por esta Comisión de entre el total de solicitudes enviadas a Vodafone como operador donante. Dicho requerimiento fue contestado el día 30 de noviembre de 2012 y, posteriormente completado el día 5 de diciembre de 2012.



## II FUNDAMENTOS DE DERECHO

### II.1 CALIFICACIÓN DEL ESCRITO DE VODAFONE. NATURALEZA Y OBJETO DEL PERIODO DE INFORMACIÓN PREVIA.

De conformidad con los artículos 69.1 de la LRJPAC y 11 del Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto -en adelante, Reglamento del Procedimiento Sancionador-<sup>2</sup>, el escrito de Vodafone se califica como una “denuncia” que puede dar lugar o no al inicio de un procedimiento sancionador.

Por tanto, al amparo del artículo 12 del Reglamento de la Potestad Sancionadora, con fecha 13 de septiembre de 2012 esta Comisión acordó iniciar un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y, examinar si procede iniciar o no el correspondiente procedimiento sancionador.

El periodo de información previa es un trámite administrativo cuya finalidad es evitar los efectos negativos que pueden causarse a los afectados por la apertura de un procedimiento sancionador de forma automática con la mera presentación de una denuncia. Dicho trámite responde, por tanto, a razones elementales de prudencia, tratando de evitar la precipitación a la hora de acordar la apertura de un procedimiento, que nunca debió iniciarse por carecer de base suficiente. Esta posibilidad resulta de tremenda utilidad para la Administración puesto que le permite reflexionar previamente y conocer los elementos que en su caso habrá de tener en cuenta posteriormente y, en base a ellos, decidir sobre la iniciación de un procedimiento administrativo.

Sin perjuicio de lo anterior, el presente periodo de información previa no es propiamente un procedimiento administrativo sino un antecedente del mismo, que puede iniciarse tanto de oficio como a instancia de parte interesada, configurándose como un mecanismo de investigación, comprobación o averiguación limitado a verificar si concurren o no las circunstancias que determinan la incoación del procedimiento sancionador y que puede concluir con su archivo sin más trámites o con la iniciación del procedimiento sancionador. En todo caso, su omisión no constituye vicio de procedimiento alguno.

El presente periodo de información previa tiene como objeto comprobar si existen o no irregularidades en la grabación de las solicitudes de portabilidad en el Nodo Central por los operadores denunciados, en concreto: (i) la ocultación fraudulenta de la fecha y hora real en la que el abonado ha firmado la solicitud de portabilidad y, (ii) la acumulación intencionada de las solicitudes de alta de portabilidad para su carga en el Nodo Central a determinadas horas del día, durante el mes de julio de 2012.

Dentro del presente expediente Jazztel ha realizado alegaciones sobre (i) la cancelación de las solicitudes de portabilidad móvil y (ii) su exclusión del ámbito subjetivo de estas diligencias previas.

No se aceptan las alegaciones de Jazztel por lo siguientes motivos:

- La cancelación de las solicitudes de portabilidad no forma parte del objeto del presente periodo de información previa ya que dicha cuestión ha sido acumulada al expediente RO 2012/1648 por concurrir los requisitos exigidos en el artículo 73 de la

---

<sup>2</sup> Aplicable a los procedimientos sancionadores tramitados por esta Comisión, conforme a lo dispuesto en el último párrafo del artículo 58 de la LGTel.



LRJPAC, esto es, identidad sustancial e íntima conexión entre ambas actuaciones previas.

- El escrito de denuncia de Vodafone se dirige contra Orange y todos los OMV's con acceso a su red, entre los que se encuentra, Jazztel, por lo que, no cabe su exclusión del presente periodo de información previa.

## **II.2 HABILITACIÓN COMPETENCIAL DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES.**

El artículo 18 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones -en adelante, LGTel-, establece:

*“Los operadores que exploten redes públicas telefónicas o presten servicios telefónicos disponibles al público garantizarán que los abonados a dichos servicios puedan conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados, con independencia del operador que preste el servicio. Mediante Real Decreto se fijarán los supuestos a los que sea de aplicación la conservación de números, así como los aspectos técnicos y administrativos necesarios para que se lleve a cabo”.*

Dicho artículo ha sido desarrollado por el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración -en adelante, Reglamento de Mercados-, aprobado por Real Decreto 2206/2005, de 10 de diciembre.

El artículo 43 del citado Reglamento de Mercado, relativo a las *“Soluciones técnicas y administrativas”*, atribuye, en su apartado primero, la competencia a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para adoptar las soluciones técnicas y administrativas aplicables, cuando sea preciso para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa sobre conservación de la numeración.

Mediante Resolución del Consejo de esta Comisión de fecha 7 de julio de 2011 se aprobó la modificación de las Especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración móvil en caso de cambio de operador -en adelante, Especificaciones Técnicas-. Dichas Especificaciones Técnicas entraron en vigor el día 1 de junio de 2012<sup>3</sup>. A partir de este momento, los operadores receptores están obligados a tramitar las portabilidades en el plazo de 24 horas y asegurar a los usuarios el derecho a cancelar la solicitud de portabilidad, ya que únicamente disponen de esta vía para ello.

Por su parte, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 48.4.j y 50.7 de la LGTel, corresponde a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones el ejercicio de la potestad sancionadora por el incumplimiento de las resoluciones adoptadas por esta Comisión en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas, con excepción de las que lleve a cabo en el procedimiento arbitral previo sometimiento voluntario de las partes.

El artículo 53.r) de la LGTel tipifica como infracción administrativa muy grave, el *“incumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas, con excepción de las que lleve a cabo en el procedimiento arbitral previo*

---

<sup>3</sup> Plazo establecido en la Resolución de 7 de julio de 2011, que aprobó la modificación de las Especificaciones técnicas para la portabilidad móvil.



*sometimiento voluntario de las partes*”, como lo son las Especificaciones Técnicas de portabilidad móvil.

De forma que su incumplimiento es susceptible de motivar la incoación de un procedimiento sancionador debiéndose resolver en consecuencia, al amparo del artículo 11 del Reglamento de la Potestad Sancionadora.

Por todo ello, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es competente para conocer los hechos denunciados por Vodafone, así como, para decidir sobre la iniciación o no del correspondiente procedimiento sancionador.

### **II.3 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PORTABILIDAD.**

De conformidad con las actuales Especificaciones Técnicas, la hora de firma de la solicitud de portabilidad del abonado al operador receptor marca el inicio temporal del proceso de portabilidad que, salvo petición expresa del abonado, deberá tramitarse en el plazo de un día laborable. De forma que, la entrega de una solicitud de portabilidad por un abonado al operador desencadena el proceso administrativo entre los operadores involucrados en la misma (operador receptor y donante de la numeración) para la gestión de la información contenida en dicha solicitud. Este proceso debe finalizar con la portabilidad efectiva de la numeración, salvo que concurra alguna causa de cancelación o denegación de la misma.

La solicitud de portabilidad puede tener soporte papel o cualquier otro soporte conforme a la legislación vigente. En todo caso, las solicitudes deben contener los requisitos mínimos que se detallan en el apartado 8 de las Especificaciones Técnicas. Además, las solicitudes de portabilidad realizadas mediante consentimiento verbal con verificación por tercero deben cumplir con los requisitos exigidos en la Circular 1/2012 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones que modifica la Circular 1/2009 por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados por comunicaciones fijas, así como en las solicitudes de conservación de numeración –en adelante, Circular 1/2012-.

El operador receptor debe conservar el original de la solicitud de portabilidad firmada por el abonado –u otra forma equivalente de acreditación del consentimiento del abonado de la solicitud de portabilidad numérica, siempre que se realice de acuerdo con la legislación vigente- durante el plazo de 5 años, ante posibles reclamaciones.

Tras la entrega de la solicitud de portabilidad firmada por el abonado al operador receptor, éste en el mismo medio día hábil en el que se formaliza dicha solicitud de portabilidad debe grabarla en el Nodo Central. Dicha grabación debe realizarse dentro del horario permitido, esto es, días laborales de 8:00 a 20:00. Si la solicitud de portabilidad se realiza fuera del citado horario, ésta se grabará en el primer medio día hábil siguiente.

En el apartado 6.3.1 de las Especificaciones Técnicas, relativo a la grabación de la solicitud, se señala la información obligatoria que el operador receptor debe grabar en el Nodo Central:

- *Datos de abonado NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF.*
  - o *Nombre y apellidos o razón social*



- *Datos de portabilidad.*
  - *Tipo de portabilidad (individual/múltiple).*
  - *Numeración (MSISDN / múltiples MSISDN).*
  - *NRN asociado al receptor.*
  - *ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM (sólo en el caso de abonados de prepago).*
  - *Operador receptor.*
  - *Operador donante.*
  - *Fecha y hora en que el abonado ha efectuado la solicitud en el operador receptor*<sup>4</sup>.
  - *Código de solicitud firmada por el cliente.*
  - *Fecha preferida de la ventana de cambio (opcional).*

*El sistema sólo aceptará la petición si se han cumplimentado por el operador receptor todos los campos obligatorios de manera adecuada”.*

Una vez grabada la solicitud de portabilidad numérica en el Nodo Central, dicha solicitud de portabilidad debe ser aceptada por el citado Nodo el cual asigna automáticamente un código de referencia a tal solicitud de portabilidad que se utiliza para poder hacer su seguimiento. Posteriormente, dicha solicitud de portabilidad numérica debe ser validada por el operador donante de la numeración. Tras su validación, el Nodo Central dispone de tiempo suficiente para comunicar al resto de operadores, que pertenecen al dominio de portabilidad móvil, la numeración portada que ha de actualizarse en la correspondiente ventana de cambio. Todo ello, teniendo en cuenta que este proceso debe realizarse en el plazo de un día laborable.

Por su parte, en el apartado 7.6 de las Especificaciones Técnicas regula el procedimiento de gestión de incidencias surgidas en la tramitación de la portabilidad, y se clasifican por tipos y subtipos.

Respecto a tipo de incidencias relativas al proceso de alta de portabilidad, hay dos subtipos:

- Incumplimiento de Temporización: Se utiliza cuando el operador destinatario de la incidencia no está cumpliendo los plazos estipulados en la especificación para los cambios de estado de una portabilidad numérica. Este subtipo debe incluir el código de referencia asociado a la solicitud afectada.
- Genérica de Alta: Cualquier incidencia asociada a un alta de portabilidad que no se corresponda con ninguna otra de las anteriores. Este subtipo debe incluir el código de referencia asociado a la solicitud afectada.

## **II.4 VALORACIÓN DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO DE INFORMACIÓN PREVIA.**

Como se ha señalado Vodafone denuncia a Orange y a todos sus operadores móviles por (i) ocultar, de forma fraudulenta, la fecha y hora real de contratación del abonado en las solicitudes de alta de portabilidad que se graban en el Nodo Central y, (ii) acumular

---

<sup>4</sup> El subrayado es nuestro.



intencionadamente las solicitudes recibidas a determinadas horas del día para su carga en el citado Nodo Central, durante el mes de julio de 2012. Todo ello, según Vodafone, con la finalidad de impedir el ejercicio del derecho de cancelación de las solicitudes de portabilidad.

Con el objeto de conocer los hechos puestos de manifiesto por Vodafone, esta Comisión requirió a los operadores denunciados la siguiente información:

- Copia de las solicitudes de portabilidad enviadas a Vodafone los días 2, 11 y 16 de julio de 2012.

A este respecto procede señalar que debido al ámbito temporal de los hechos denunciados, esto es, mes de julio de 2012, y al elevado número de solicitudes de portabilidad que diariamente los operadores denunciados han enviado a Vodafone como operador donante, esta Comisión estimó razonable seleccionar tres días concretos del citado mes de julio de 2012 (esto es, los días 2, 11 y 16 de julio de 2012, anteriormente señalados) sobre la base del escrito de denuncia presentado por Vodafone.

- Documento, en formato Excel, con información detallada de las solicitudes recibidas hasta su grabación en el Nodo Central.

Del análisis de la citada información se desprende lo siguiente:

- Orange: Afirma que ha enviado **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** a Vodafone como operador donante de la numeración los días 2, 11 y 16 de julio de 2012. Debido al elevado número de solicitudes enviadas, se ha realizado una muestra aleatoria de **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** que son las que se han analizado siguiendo el orden consecutivo a los números extraídos de la muestra aleatoria. A este respecto, se ha comprobado:
  - o **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad no han sido aportadas, por lo que sólo se han podido analizar **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad de la muestra realizada.
  - o De estas **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad analizadas se ha comprobado que en **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad no se consigna la hora de contratación del abonado.

Asimismo, según consta en el documento en formato Excel aportado, **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]**.

- Carrefour: Afirma que ha enviado **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad a Vodafone como operador donante de la numeración los días 2, 11 y 16 de julio de 2012. Sin embargo, sólo aporta copia de **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad firmadas por el abonado. Analizadas éstas se ha constatado:
  - o En **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad firmadas por el abonado se ha consignado hora de su cumplimentación, mientras que en **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** de las citadas solicitudes de portabilidad no se consigna la hora de su cumplimentación.



- Tampoco se consigna la fecha de ventana de cambio elegida por el cliente en la solicitud de portabilidad firmada.

**[INICIO CONFIDENCIAL ..... FIN CONFIDENCIAL].**

- Másmovil: Afirma que ha enviado **[INICIO CONFIDENCIAL ....FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad a Vodafone como operador donante de la numeración los días 2, 11 y 16 de julio de 2012. Sin embargo, aporta copia de **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]**. Analizadas éstas se ha constatado lo siguiente:
  - En relación con las solicitudes de portabilidad firmadas por el abonado, **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]**.
    - Respecto de las **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** se ha consignado la fecha de su cumplimentación por el abonado. En todo caso, en ninguna de las citadas **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad se consigna la hora de su cumplimentación por el abonado.
  - Respecto de las **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** llamadas telefónicas de solicitud de portabilidad realizadas por los abonados, éstas no cumplen con los requisitos establecidos ni en las Especificaciones Técnicas ni en la Circular 1/2012. En concreto, en ninguna de éstas se consigna ni la fecha ni la hora de su realización por el abonado.
- Moreminutes: Afirma que ha enviado **[INICIO CONFIDENCIAL ... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad a Vodafone como operador donante de la numeración los días 2, 11 y 16 de julio de 2012. Del análisis de las solicitudes de portabilidad aportadas, se verifica que en ninguna de éstas se consigna la hora de cumplimentación de la solicitud firmada por el abonado ni la fecha de cambio de ventana elegida por el cliente.

**[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL].**

- The Phone House Móvil: Afirma que ha enviado **[INICIO CONFIDENCIAL ..... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad a Vodafone como operador donante los días 2, 11 y 16 de julio de 2012. Sin embargo, dicho operador ha aportado **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]**. A pesar de lo anterior, se ha procedido a su análisis por tratarse de días comprendidos dentro del mes de julio de 2012. A este respecto, se ha constatado que en ninguna de las solicitudes de portabilidad firmadas por el abonado se consigna la hora de su cumplimentación.
- Hualong: Afirma que ha enviado **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad a Vodafone como operador donante de la numeración los días 2, 11 y 16 de julio de 2012. Sin embargo, sólo aporta copia de una -1- de las citadas solicitudes de portabilidad. A este respecto, se ha constatado que no se ha consignado en la citada solicitud de portabilidad firmada por el abonado la hora de su cumplimentación.

**[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL].**

- DIA: Afirma que ha enviado **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad a Vodafone como operador donante de la numeración los días 2, 11 y 16 de julio de 2012. Sin embargo, sólo aporta **[INICIO CONFIDENCIAL**





... **FIN CONFIDENCIAL**] de las citadas solicitudes de portabilidad firmadas por el abonado, constatándose que en ninguna de éstas se ha consignado la hora de su cumplimentación por el abonado ni la fecha deseada para portar.

Asimismo, según consta en el documento en formato Excel aportado, **[INICIO CONFIDENCIAL ..... FIN CONFIDENCIAL]**.

- SCN TRUPHONE: Como no ha iniciado la prestación de servicios de telefonía móvil no ha enviado solicitudes de portabilidad a Vodafone como operador donante de la numeración.
- Jazztel: Afirma que ha enviado **[INICIO CONFIDENCIAL ..... FIN CONFIDENCIAL]** a Vodafone como operador donante de la numeración. Debido al elevado número de solicitudes de portabilidad -mediante llamadas de verificación-, se ha realizado una muestra aleatoria de **[INICIO CONFIDENCIAL ... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad que son las que se han analizado siguiendo el orden consecutivo a los números extraídos de la muestra aleatoria. A este respecto, se ha comprobado lo siguiente:
  - o De las **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** llamadas de verificación analizadas, **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]**.
  - o De éstas **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** analizadas se ha comprobado que éstas cumplen con los requisitos establecidos en las Especificaciones Técnicas y la Circular 1/2012.
- KPN: Afirma que ha enviado **[INICIO CONFIDENCIAL...FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad a Vodafone como operador donante de la numeración. Debido al elevado número de solicitudes de portabilidad enviadas se ha realizado una muestra aleatoria de **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad que son las que se han analizado siguiendo el orden consecutivo a los números extraídos de la muestra aleatoria.

De las **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes analizadas, **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** son solicitudes de portabilidad realizadas mediante llamadas de verificación y **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** corresponden a solicitudes de portabilidad Web:

- o En las llamadas de verificación se consigna la hora de realización de la solicitud por el abonado.
- o Respecto a las solicitudes Web, los pantallazos aportados con la confirmación del portal no pueden ser considerados como solicitudes de portabilidad propiamente dicha, de conformidad con las Especificaciones Técnicas.

De lo anterior se desprende que, a excepción de SCN TRUPHONE que afirma no haber iniciado la prestación de servicios de telefonía móvil en España, el resto de operadores objeto de denuncia han enviado, como operadores receptores, solicitudes de portabilidad a Vodafone como operador donante durante los días 2, 11 y 16 de julio de 2012.

SCN TRUPHONE consta inscrito en el Registro de Operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas desde 13 de agosto de 2010 como operador móvil virtual completo<sup>5</sup>. Asimismo, según consta en el Registro de Numeración desde fecha 14 de



septiembre de 2010 se le asignó numeración móvil (bloque 6681), de conformidad con el Plan Nacional de Numeración Telefónica<sup>6</sup>.

A pesar de lo anterior, esta Comisión ha comprobado que SCN TRUPHONE no está registrado en el citado Nodo Central de portabilidad móvil. Asimismo, esta Comisión ha consultado la página web de SCN TRUPHONE, <http://www.truphone.com>, y ha comprobado que no tiene actividad comercial en España.

Por todo ello, se entiende que dicho operador ni ha iniciado la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de telefonía móvil en España ni ha realizado solicitudes de portabilidad numérica los días 2, 11 y 16 de julio de 2012.

#### **II.4.1 Sobre la obligación de los operadores receptores de conservar de las solicitudes de portabilidad recibidas.**

De conformidad con el apartado 5.1 de las Especificaciones Técnicas, el operador receptor deberá conservar el original de la solicitud de portabilidad firmada por el abonado –u otra forma equivalente de acreditación del consentimiento del abonado a la portabilidad- durante el plazo de 5 años, ante posibles reclamaciones.

En el presente caso, la no aportación de las solicitudes de portabilidad requeridas por esta Comisión por Orange, Carrefour, Másmovil The Phone House Móvil, Hualong, DIA, Jazztel y KPN da lugar a entender que dichos operadores no están en posesión de las mismas, lo que supone un presunto incumplimiento de la obligación de conservar dichas solicitudes de portabilidad durante un plazo de 5 años.

De esta manera, ha quedado acreditado lo siguiente:

- (i) The Phone House no conserva **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]**;
- (ii) Másmovil no conserva **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]**.
- (iii) KPN no conserva **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** ya que los pantallazos Web aportados con la confirmación del portal no pueden ser considerados como solicitudes de portabilidad propiamente dicha, de conformidad con las Especificaciones Técnicas;
- (iv) Orange no conserva **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad resultantes de la muestra aleatoria realizada y que han sido analizadas por esta Comisión, lo que representa más del **[INICIO CONFIDENCIAL ... FIN CONFIDENCIAL]** de las tales solicitudes de portabilidad;
- (v) Carrefour no conserva **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad requeridas, lo que representa casi un **[INICIO CONFIDENCIAL ... FIN CONFIDENCIAL]** de las citadas solicitudes de portabilidad;
- (vi) DIA no conserva **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad requeridas, lo que presenta un **[INICIO CONFIDENCIAL ... FIN CONFIDENCIAL]** de las citadas solicitudes de portabilidad;

---

<sup>5</sup> Expediente RO 2010/1525.

<sup>6</sup> Expediente DT 2010/1571.



- (vii) Hualong no conserva **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad requeridas, lo que representa el **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** de sus solicitudes de portabilidad; y
- (viii) Jazztel no conserva **[INICIO CONFIDENCIAL ....- FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad, mediante llamada de verificación de terceros, resultantes de la muestra aleatoria realizada y que han sido analizadas por esta Comisión, lo que representa el **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** de las tales solicitudes de portabilidad.

Los datos arriba apuntados parecen indicar la existencia, siquiera sea indiciaria, de un presunto incumplimiento de la obligación establecidas en las vigentes Especificaciones Técnicas.

Como consecuencia de lo anterior, existen indicios suficientes que acreditan que Orange, Másmovil, The Phone House, KPN, Carrefour, DIA, Hualong y Jazztel estarían presuntamente incumpliendo con la obligación de conservar las solicitudes de portabilidad durante el plazo de cinco -5- años.

#### **II.4.2 Sobre información obligatoria que debe constar en las solicitudes de portabilidad.**

En el apartado 8 de las Especificaciones Técnicas se incluyen los requisitos mínimos que deben contener las solicitudes de portabilidad. De entre la información de carácter general exigida, está la *“fecha y hora de cumplimentación de la solicitud”* por el abonado. A los efectos del procedimiento administrativo para la tramitación de las solicitudes de portabilidad, dicha información constituye un requisito esencial porque marca el hito de inicio temporal del proceso de gestión de la portabilidad.

Respecto a las solicitudes de portabilidad firmadas por sus abonados u otra forma equivalente de acreditación del consentimiento no aportadas por Másmovil, The Phone House, KPN, Carrefour, DIA, Hualong y Jazztel, no se ha podido comprobar si en dichas solicitudes de portabilidad se consigna o no, la hora de su cumplimentación.

De esta manera, esta Comisión únicamente ha podido comprobar si en las solicitudes de portabilidad aportadas en el seno del presente periodo de información previa, se consigna o no la *“hora de cumplimentación de la solicitud”*<sup>7</sup>, constatándose lo siguiente:

- Másmovil, Moreminutes, The Phone House Móvil y Hualong no han consignado en ninguna de las solicitudes de portabilidad firmadas por el abonado –aportadas- la hora de su cumplimentación.
- Orange no ha consignado en **[INICIO CONFIDENCIAL...FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad firmadas por el abonado –aportadas- la hora de su cumplimentación, lo que representa más de un **[INICIO CONFIDENCIAL...FIN CONFIDENCIAL]** de las solicitudes de portabilidad recibidas.
- Carrefour no ha consignado en **[INICIO CONFIDENCIAL...FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad firmadas por el abonado –aportadas- la hora de su cumplimentación, lo que presenta un **[INICIO CONFIDENCIAL...FIN CONFIDENCIAL]** de las solicitudes de portabilidad recibidas.

<sup>7</sup> Como se ha señalado, la fecha y hora de cumplimentación de la solicitud de portabilidad constituye un requisito esencial porque marca el inicio temporal del proceso de gestión de la portabilidad.



- DIA no ha consignado en **[INICIO CONFIDENCIAL ... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad firmadas por el abonado la hora de su cumplimentación, lo que representa un **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** de las solicitudes de portabilidad recibidas.
- KPN únicamente ha acreditado la fecha y hora de cumplimentación de las solicitudes de portabilidad realizadas mediante llamada de verificación por terceros, lo que representa, un **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** de las solicitudes de portabilidad recibidas.
- Jazztel consigna la hora de cumplimiento por el abonado de las solicitudes de portabilidad mediante llamada de verificación por terceros.

Por lo tanto, a excepción de Jazztel y KPN que sí consignan la hora en la que el abonado ha realizado la solicitud de portabilidad mediante llamada de verificación por tercero, el resto de operadores no consignan, en todas las solicitudes de portabilidad firmadas por el abonado, la hora de su cumplimentación.

Igualmente, esta Comisión ha comprobado que ninguno de los citados operadores consigna la fecha de ventana de cambio elegida por el abonado, por lo que, se entiende que se trata de portabilidades que se tramitan dentro del plazo legal de un día laborable.

Sin perjuicio de lo anterior, **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]**. Como se ha señalado en el apartado II.3 de la presente resolución, el proceso de la portabilidad deberá tramitarse, salvo petición expresa del abonado, en un día laborable y **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]**.

En consecuencia, existen indicios suficientes que acreditan que Orange, Carrefour, Másmovil, Moreminutes, The Phone House Móvil, DIA y Hualong no consignan la hora de cumplimentación de la solicitud en la solicitud de portabilidad del abonado, lo que supone un presunto incumplimiento del apartado 8 de las Especificaciones Técnicas. Además, los formularios de solicitud de portabilidad de DIA no se adecuan a las vigentes Especificaciones Técnicas de portabilidad móvil.

#### **II.4.3 Grabación de las solicitudes de portabilidad en el Nodo Central.**

Como se ha señalado en el apartado Tercero de la presente resolución, tras la entrega de la solicitud firmada por el abonado -u otra forma equivalente de acreditación del consentimiento de éste- al operador receptor, éste en el plazo del mismo medio día hábil debe grabarla en el Nodo Central. Dicha grabación debe realizarse dentro del horario permitido, esto es, días laborales de 8:00 a 20:00. Si la solicitud de portabilidad se realiza fuera del citado horario, ésta se grabará en el primer medio día hábil siguiente.

Asimismo, el apartado 6.1.3 de las Especificaciones Técnicas señala la información, de carácter obligatoria, que el operador receptor debe incluir en la grabación de una solicitud de alta de portabilidad en el Nodo Central. Entre dicha información destaca, *“la fecha y hora en que el abonado ha efectuado la solicitud en el operador receptor”*.

Las conclusiones alcanzadas en los apartados anteriores inciden de forma directa en la cuestión aquí planteada en este apartado, esto es, cómo y cuando se efectúa la grabación de las solicitudes de portabilidad en el Nodo Central.

En este sentido y de conformidad con las actuaciones practicadas, las solicitudes de portabilidad objeto del presente expediente pueden dividirse en tres grupos distintos:



- (i) Solicitudes de portabilidad que no se conservan –cuestión analizada en el apartado II.4.1 de la presente resolución-.
- (ii) Solicitudes de portabilidad en las que no se consigna la hora de su cumplimentación por el abonado –cuestión analizada en el apartado II.4.2 de la presente resolución-.
- (iii) Solicitudes de portabilidad en las que sí se consigna la hora de su cumplimentación por el abonado –cuestión analizada en el apartado II.4.2 de la presente resolución-.

En relación con los dos primeros grupos, esto es, no conservación de las solicitudes de portabilidad y no consignación de la hora de cumplimentación de las solicitudes de portabilidad por el abonado, esta Comisión no ha podido comprobar si las citadas solicitudes de portabilidad han sido grabadas dentro del plazo del medio día hábil establecido en las Especificaciones Técnicas, por lo que no se ha acreditado que existan indicios de un presunto incumplimiento de las Especificaciones Técnicas en este aspecto.

Cuestión distinta es el supuesto del tercer grupo, esto es, solicitudes de portabilidad en las que queda acreditada la consignación de la hora de su cumplimentación por el abonado, ya que esta Comisión ha podido comprobar si tales solicitudes de portabilidad se graban en el Nodo Central dentro del plazo del medio día hábil, tal y como señalan las vigentes Especificaciones Técnicas. Este es el caso concreto de Jazztel, KPN, Orange, Carrefour, Hualong y DIA.

#### II.4.3.1 Grabaciones de las solicitudes de portabilidad de Jazztel en el Nodo Central.

Según se ha señalado anteriormente, debido el elevado número de solicitudes de portabilidad, mediante llamadas por verificación, enviadas por Jazztel a Vodafone como operador donante, esta Comisión realizó una muestra aleatoria de **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad que son las solicitudes de portabilidad analizadas por esta Comisión y en las que se ha constatado la consignación de la fecha y hora de su realización.

Del análisis del documento Excel -aportado por el propio Jazztel-, que contiene información detallada tanto de las solicitudes de portabilidad recibidas como de su grabación en el Nodo Central, se desprende lo siguiente:

- El día 2 de julio de 2012 se grabaron en total **[INICIO CONFIDENCIAL....FIN CONFIDENCIAL]**.
- El día 11 de julio de 2012 se grabaron **[INICIO CONFIDENCIAL....FIN CONFIDENCIAL]**.
- El día 16 de julio de 2012 se grabaron **[INICIO CONFIDENCIAL...FIN CONFIDENCIAL]**.

Además de lo anterior, Jazztel reconoce que, debido a un fallo de su propia plataforma móvil, **[INICIO CONFIDENCIAL....FIN CONFIDENCIAL]**.

Consultado el Nodo Central por esta Comisión se han comprobado los hechos anteriores:

- Jazztel graba las solicitudes de portabilidad **[INICIO CONFIDENCIAL....FIN CONFIDENCIAL]**.



- Jazztel transforma las solicitudes de portabilidad con ventana diferida en solicitudes de portabilidad en 24 horas. A este respecto, se ha advertido que la fecha y hora consignada en las solicitudes de portabilidad del abonado, mediante verificación por tercero, es distinta de la fecha y hora de la solicitud de portabilidad grabada en el Nodo Central. De forma que existen indicios que Jazztel estaría retrasando la grabación de las solicitudes de portabilidad en Nodo Central con la finalidad de evitar prácticas de retención de clientes.

Respecto al primer hecho constatado, esto es, la grabación de las solicitudes de portabilidad a horas fijas del día, merece especial atención la actitud de Jazztel ante el fallo de su plataforma móvil. Jazztel **[INICIO CONFIDENCIAL .... FIN CONFIDENCIAL]** para cumplir con las Especificaciones Técnicas **FIN CONFIDENCIAL**. Todo ello, con anterioridad al inicio del presente periodo de información previa. De forma que se entiende que Jazztel ha actuado con un plus de diligencia en relación con la incidencia detectada.

Por el contrario, no puede señalarse lo mismo respecto la presunta transformación de solicitudes de portabilidad con ventana diferida en portabilidades de 24 horas, por lo que, existen indicios suficientes que acreditan un presunto incumplimiento de las Especificaciones Técnicas de portabilidad móvil y confirmaría el primer hecho denunciado por Vodafone.

#### II.4.3.2 Grabaciones de las solicitudes de portabilidad de KPN en el Nodo Central.

Como se ha señalado, debido al elevado número de solicitudes de portabilidad enviadas a Vodafone como operador donante, esta Comisión ha realizado una muestra aleatoria de **[INICIO CONFIDENCIAL....FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad mediante llamadas de verificación por tercero que son las solicitudes de portabilidad analizadas por esta Comisión. Sólo en **[INICIO CONFIDENCIAL....FIN CONFIDENCIAL]** solicitudes de portabilidad analizadas se ha consignado la fecha y hora de su cumplimentación.

Esta Comisión ha consultado el Nodo Central para verificar si las citadas solicitudes de portabilidad se graban o no dentro del plazo del medio día hábil que establece las vigentes Especificaciones Técnicas y ha comprobado que KPN transforma las solicitudes de portabilidad con ventana diferida en solicitudes de portabilidad en 24 horas.

A este respecto, se ha advertido que la fecha y hora consignada en las solicitudes de portabilidad del abonado, mediante verificación por tercero, es distinta de la fecha y hora de la solicitud de portabilidad grabada en el Nodo Central. De forma que, KPN estaría retrasando la grabación de las solicitudes de portabilidad en Nodo Central con la finalidad de evitar prácticas de retención de clientes.

En consecuencia, existen indicios suficientes que acreditan que KPN presuntamente transforma solicitudes de portabilidad con ventana diferida en portabilidades de 24 horas, lo que supone un presunto incumplimiento de las Especificaciones Técnicas y confirmaría el primer hecho denunciado por Vodafone.

#### II.4.3.3 Grabaciones de las solicitudes de portabilidad de Orange, Carrefour, Hualong y DIA.

A continuación se analiza si las solicitudes de portabilidad firmadas por el abonado de Orange, Carrefour, Hualong y DIA en las que sí se ha consignado la fecha y hora de su cumplimentación se graban en el Nodo Central dentro del plazo del medio día hábil.

Orange afirma que **[INICIO CONFIDENCIAL....FIN CONFIDENCIAL]**



Por el contrario, Carrefour, Hualong y DIA manifiestan que graban sus solicitudes de portabilidad dentro del plazo del medio día hábil, según lo dispuesto con las Especificaciones Técnicas y que no interaccionan directamente con el Nodo Central sino que lo hacen a través del sistema informático de gestión de portabilidad –en adelante, SGP– que Orange les ha puesto a su disposición. Dicho sistema también es utilizado por Más Móvil, Moreminutes y The Phone House Móvil.

El análisis de los documentos Excel aportados -de forma individual- por Orange, Carrefour, Hualong y DIA pone de manifiesto que la fecha y hora de cumplimentación consignada en la solicitud de portabilidad firmada por el abonado es distinta de la fecha y hora grabada en el Nodo Central.

Dicha circunstancia ha sido comprobada por esta Comisión en el Nodo Central mediante consulta al mismo, dando lugar, en determinados casos, a transformación de solicitudes de portabilidad con ventana diferida en solicitudes de portabilidad de 24 horas. Esto es, dichos operadores estarían retrasando la grabación de sus solicitudes de portabilidad en el Nodo Central con la finalidad de evitar prácticas de retención de clientes.

Por su parte, resulta incongruente la alegación realizada por Orange, respecto al funcionamiento de su SGP. Según manifestaciones propias del citado operador, **[INICIO CONFIDENCIAL ... FIN CONFIDENCIAL]**.

De conformidad con las Especificaciones Técnicas, el Nodo Central funciona como un servidor central al que acceden todos los operadores móviles para realizar, entre otras gestiones, nuevas solicitudes de alta de portabilidad. Tal y como se ha señalado anteriormente, el apartado 6.1.3 de las Especificaciones Técnicas señala la información, de carácter obligatoria, que el operador receptor debe incluir en la grabación de una solicitud de alta de portabilidad en el Nodo Central. Debe tenerse en cuenta que el comportamiento del Nodo en este proceso es totalmente pasivo.

A juicio de esta Comisión, Orange, como titular y responsable del diseño y funcionamiento de su SGP, debería haber actuado con un plus de diligencia, esto es, debería haber comprobado que las solicitudes de portabilidad grabadas en el Nodo Central contenían la fecha y hora consignadas en la solicitud de portabilidad firmada por el abonado. Del mismo modo, los operadores móviles prestadores de servicios tenían la responsabilidad y la obligación de conectarse al nodo central para comprobar que sus solicitudes de portabilidad contenían la citada información requerida, con independencia de la interfaz empleada para realizar la conexión.

En consecuencia, existen indicios suficientes que acreditan que Orange, Carrefour, Hualong y DIA presuntamente estarían retrasando las grabaciones de sus solicitudes de portabilidad en el Nodo Central con la finalidad de evitar prácticas de retención de clientes, lo que supone un presunto incumplimiento de las Especificaciones Técnicas y confirmaría el primer hecho denunciado por Vodafone.

#### **II.4.4 Conclusión.**

La valoración de la documentación y de los datos obtenidos durante las actuaciones practicadas pone de manifiesto que Orange, Carrefour, Más Móvil, Moreminutes, The Phone House Móvil, Hualong, DIA, Jazztel y KPN están garantizando la conservación de la numeración de los abonados cuando éstos cambian de prestador del servicio telefonía móvil aunque con incumplimiento de las Especificaciones Técnicas de Portabilidad móvil, aprobadas mediante Resolución de 7 de julio de 2011. En concreto:



- Por presunto incumplimiento de la obligación de conservar las solicitudes de portabilidad firmadas por los abonados: Orange, Másmovil, The Phone House, KPN, Carrefour, DIA y Hualong.
- Por presuntamente no consignar la hora de cumplimentación de la solicitud firmada por el abonado: Orange, Carrefour, Másmovil, Moreminutes, The Phone House Móvil, DIA y Hualong.
- Por presuntamente transformar solicitudes con ventanas de cambio diferidas en portabilidades en 24 horas: Jazztel, KPN, Orange, Carrefour, Hualong y DIA
- Por presuntamente no grabar en el Nodo Central la hora de cumplimentación de la solicitud de portabilidad firmada por el abonado consignada en la misma: Orange, Carrefour, Hualong y DIA.

Tales actividades u en omisiones se encuentran tipificadas en el artículo 53.r) de la LGTel<sup>8</sup>, como consecuencia del incumplimiento de las resoluciones adoptadas por esta Comisión, como lo son las Especificaciones Técnicas de portabilidad móvil.

Por su parte, ha quedado acreditado que SCN TRUPHONE no ha iniciado la prestación de servicios de telefonía móvil en España por lo que, no existen indicios que acrediten un presunto incumplimiento de las citadas Especificaciones Técnicas.

#### **II.4.5 Gestión de incidencias en el Nodo Central.**

Sin perjuicio de lo anterior, esta Comisión coincide con Orange y Jazztel en que Vodafone debería haber abierto una incidencia en el Nodo Central relacionada con los hechos denunciados para detectar los y resolver los, antes de denunciar los directamente ante esta Comisión, con la finalidad de que éstos corrigieran la fecha y hora de la solicitud de portabilidad grabada en el Nodo Central.

Procede recordar que el apartado 7 de las Especificaciones Técnicas describe el proceso de gestión de incidencias que tiene como objetivo proporcionar un mecanismo flexible y rápido para solucionar cualquier incidencia que pudiera darse entre los operadores involucrados en un proceso de portabilidad.

De conformidad con las Especificaciones Técnicas, el Nodo Central funciona como un servidor central al que pueden acceder todos los operadores móviles, dentro de un horario ininterrumpido de los días hábiles de 8:00 a 20:00 horas, para gestionar todos los procedimientos asociados a la portabilidad móvil, incluidas las incidencias, lo que constituye un soporte transparente a este efecto.

Por ello, con carácter previo a la interposición de denuncias ante esta Comisión, los operadores deberán intentar, por todos los medios existentes, solucionar cualquier incidencia que pudiera darse entre los operadores involucrados en un proceso de portabilidad.

### **II.5 INICIACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.**

#### **II.5.1 Tipo infractor.**

---

<sup>8</sup> Incumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas, con excepción de las que lleve a cabo en el procedimiento arbitral previo sometimiento voluntario de las partes.





El artículo 128.1 de la LRJPAC dispone que serán de aplicación las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de producirse los hechos que constituyan infracción administrativa.

El artículo 53.r) de la LGTel tipifica como infracción muy grave el incumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas, con excepción de las que lleve a cabo en el procedimiento arbitral previo sometimiento voluntario de las partes.

Sin perjuicio de lo que resulte de la posterior instrucción del procedimiento sancionador, y vistos los antecedentes, las presuntas prácticas de Orange, Carrefour, Másmovil, Moreminutes, The Phone House, Hualong, DIA, Jazztel y KPN podrían considerarse como actividad comprendida en la conducta tipificada en el citado artículo.

### **II.5.2 Sanción que pudiera corresponder.**

Sin perjuicio de lo que resulte de la posterior instrucción del procedimiento sancionador, según lo establecido en el artículo 56.1.a) de la LGTel, las sanciones que podrían ser impuestas por la comisión de la mencionada infracción son las siguientes:

*“Por la comisión de infracciones muy graves tipificadas en los párrafos q) y r) del artículo 53 se impondrá al infractor multa por importe no inferior al tanto, ni superior al quíntuplo, del beneficio bruto obtenido como consecuencia de los actos u omisiones en que consista la infracción. En caso de que no resulte posible aplicar este criterio o que de su aplicación resultara una cantidad inferior a la mayor de las que a continuación se indican, esta última constituirá el límite del importe de la sanción pecuniaria. A estos efectos, se considerarán las siguientes cantidades: el uno por ciento de los ingresos brutos anuales obtenidos por la entidad infractora en el último ejercicio en la rama de actividad afectada o, en caso de inexistencia de éstos, en el ejercicio actual: el cinco por ciento de los fondos totales, propios o ajenos, utilizados en la infracción, o 20 millones de euros. (...)”.*

### **II.5.3 Órgano competente para resolver.**

El Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es el órgano competente para incoar y resolver el presente procedimiento sancionador, de conformidad con lo establecido en el artículo 58.a) de la vigente LGTel, en el que se dispone que la competencia sancionadora corresponderá «a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, cuando se trate de infracciones muy graves tipificadas en los párrafos q) a x) del artículo 53 (...). Dentro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, la imposición de sanciones corresponderá: 1º) Al Consejo, respecto de las infracciones muy graves y graves.».

### **II.5.4 Procedimiento.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 58 de la LGTel, el presente procedimiento sancionador se sujetará al procedimiento aplicable, con carácter general, a la actuación de las Administraciones públicas. Por tanto, se sustanciará de acuerdo con lo establecido en el Título IX de la LRJPAC (artículos 127 y siguientes) y en el Reglamento del Procedimiento Sancionador. No obstante, el plazo máximo de duración del procedimiento será de un año y el plazo de alegaciones no tendrá una duración inferior a un mes. El incumplimiento del plazo máximo para resolver, en los términos que dispone la LRJPAC, supondrá la caducidad del procedimiento, con los efectos del artículo 92 de la misma norma.



Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión, en uso de las competencias que tiene atribuidas

## RESUELVE

**PRIMERO.-** Declarar concluso el presente periodo de información previa y resolver no iniciar un procedimiento sancionador contra SCN Truphone, S.L. por no haber indicios que acrediten el incumplimiento de la Resolución de esta Comisión de fecha 7 de julio de 2011 mediante la que se aprobaron las Especificaciones Técnicas de portabilidad móvil.

**SEGUNDO.-** Acordar la incoación de sendos procedimientos sancionadores contra **France Telecom España, S.A., Carrefouronline, S.L.U., Másmovil Telecom 3.0, S.A., Moreminutes Communications, S.L., The Phone House Móvil, S.L.U., Hualon Geco, S.L., Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A., Jazz Telecom, S.A.U. y KPN Spain, S.L.U.** como presuntos responsables directos de una infracción administrativa que puede ser calificada como muy grave, tipificada en el artículo 53.r) de la Ley General de Telecomunicaciones, consistente en el incumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas, con excepción de las que lleve a cabo en el procedimiento arbitral previo sometimiento voluntario de las partes.

La citada infracción administrativa puede dar lugar a la imposición por la Comisión de una sanción en los términos expresados en el apartado II.5.2 de la presente Resolución.

El expediente sancionador tiene por finalidad el debido esclarecimiento de los hechos y cualesquiera otros relacionados con ellos que pudieran deducirse, determinación de responsabilidades que correspondieren y, en su caso, sanciones que legalmente fueran de aplicación, según lo establecido en el artículo 56 de la Ley General de Telecomunicaciones y todo ello con las garantías previstas, y en los plazos a que se refiere el artículo 58, en la Ley precitada y en el Reglamento del Procedimiento Sancionador.

**TERCERO.-** Nombrar Instructor de dichos procedimientos sancionadores a Isabel Arias Valdés quien, en consecuencia, quedará sometido al régimen de abstención y recusación establecido en los artículos 28 y 29 de la LRJPAC.

**CUARTO.-** De conformidad con lo que establece el artículo 16.1 del Reglamento del Procedimiento Sancionador, en relación con el artículo 58 de la Ley 32/2003, los interesados en el presente procedimiento disponen de un **plazo de un mes**, contado a partir de la notificación del presente Acuerdo de incoación, para:

- a) Comparecer en esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, si así lo desea, para tomar vista del expediente.
- b) Proponer la práctica de todas aquellas pruebas que estime convenientes para su defensa, concretando los medios de prueba de que pretendan valerse.
- c) Presentar cuantas alegaciones, documentos y justificantes estime convenientes.

Transcurrido dicho plazo sin que se haya recibido alegación alguna, se continuará con la tramitación del procedimiento, informándole que el Instructor del mismo podrá acordar de oficio la práctica de aquellas pruebas que considere pertinentes.



**QUINTO.-** En cualquier momento de la tramitación del procedimiento y con suspensión del mismo, el interesado podrá ejercitar su derecho a la recusación contra el Instructor, si concurre alguna de las causas recogidas en los artículos 28 y 29 de la LRJPAC.

**SEXTO.-** En el supuesto de que France Telecom España, S.A., Carrefouronline, S.L.U., Másmovil Telecom 3.0, S.A., Moreminutes Communications, S.L., The Phone House Móvil, S.L.U., Hualon Geco, S.L., Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A., Jazz Telecom, S.A.U. y KPN Spain, S.L.U. reconozcan su responsabilidad en los hechos citados se podrá, conforme a lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento del Procedimiento Sancionador, dictar resolución directamente sin necesidad de tramitar el procedimiento en su totalidad. No obstante se les informa de su derecho a no declarar contra sí mismo y a no declararse culpable.

**SÉPTIMO.-** Este acuerdo deberá ser comunicado al Instructor nombrado, dándole traslado de cuantas actuaciones existan al respecto en el expediente. Asimismo, deberá ser notificado a los interesados.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el artículo 22.2 del texto consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobado mediante Resolución de su Consejo de 30 de marzo de 2012 (BOE núm. 149, de 22 de junio de 2012), con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la Resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, por quienes puedan acreditar su condición de interesados ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.12 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y los artículos 107 y 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 48 de la misma Ley.

***El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Jorge Sánchez Vicente, con el Visto Bueno del Presidente, Bernardo Lorenzo Almendros.***