



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

DON JAIME VELÁZQUEZ VIOQUE, 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 nº 46 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 12 de diciembre de 2003, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la:

RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE SANCIONADOR AJ 2001/5434 INCOADO A LOS OPERADORES DE REDES PÚBLICAS TELEFÓNICAS MÓVILES POR ACUERDO DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES DE 14 DE MAYO DE 2003.

Finalizada la instrucción del presente expediente sancionador incoado a los operadores de redes públicas telefónicas móviles por Acuerdo del Consejo de esta Comisión de 14 de mayo de 2003 y vista la propuesta de resolución elevada a este Consejo por el instructor del citado procedimiento sancionador y las alegaciones presentadas por las entidades inculpadas, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha adoptado, en su sesión núm. 46/03 del día de la fecha, la siguiente Resolución:

Resolución de 12 de diciembre de 2003, recaída en el expediente AJ 2001/5434.

I

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. Mediante Acuerdo de 8 de junio de 2000, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobó una Resolución sobre las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas móviles.

El segundo apartado del citado Acuerdo resolvió lo siguiente:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

“SEGUNDO. La implementación de dichas especificaciones técnicas deberá permitir la conservación de número en los casos de cambio de operador de red telefónica pública móvil, aunque cambie la modalidad del servicio prestado, y de cambio de operador para los servicios de inteligencia de red, incluyendo los servicios de numeración personal, tanto entre operadores de redes móviles como entre operadores de redes móviles y fijas, cuando no haya modificación de servicio. Todos los operadores de redes telefónicas públicas móviles deberán haber implantado en sus redes las especificaciones técnicas incluidas en el Anexo I antes del 22 de agosto de 2000.”

SEGUNDO. En fecha 28 de enero de 2001 se recibió en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de 24 de enero del mismo año remitido por CONFIDENCIAL (Documento 1), en el cual se denuncia un retraso en la portabilidad solicitada desde RETEVISIÓN MÓVIL, S.A. (en adelante, AMENA) a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A. (en adelante, TME, MOVISTAR o MOVILINE, indistintamente).

TERCERO. Con fecha 20 de agosto de 2001 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (en adelante, OMIC) del Ayuntamiento de Coslada (Documento 2), por el que se remitió una reclamación de CONFIDENCIAL mediante la que se pone conocimiento de esta Comisión las numerosas dificultades que le han surgido al solicitar el cambio de operadora del servicio telefónico móvil disponible al público desde MOVILINE a VODAFONE ESPAÑA, S.A. (antes AIRTEL MÓVIL, S.A., en adelante, VODAFONE).

CUARTO. Mediante sendos escritos de fecha 2 de octubre de 2001, el Secretario de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones notificó a TME (Documento 3) y a la OMIC del Ayuntamiento de Coslada (Documento 4) la apertura de un periodo de información previa con referencia AJ 2001/5434 relativo a la denuncia de CONFIDENCIAL, con el fin de conocer con mayor detalle las circunstancias concretas de la reclamación presentada y, consecuentemente, la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento.

Asimismo, se notificó la citada apertura a VODAFONE mediante escrito de fecha 15 de octubre de 2001 (Documento 5).

QUINTO. El día 19 de octubre de 2001 se recibió en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones de TME (Documento 6) de fecha 18 de octubre del mismo año, relativo a las circunstancias concurrentes en la portabilidad solicitada, con el contenido que obra en el expediente.

SEXTO. En fecha 26 de octubre de 2001 se recibió en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones un escrito remitido por



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

VODAFONE el día 24 de octubre del mismo año (Documento 7), mediante el cual dicha entidad solicitó la ampliación del plazo señalado para efectuar alegaciones.

El día 29 de octubre de 2001, el representante de VODAFONE solicitó acceso a la reclamación presentada, consultando y recibiendo una copia de la misma, tal y como consta en la diligencia expedida al efecto (Documento 8).

Mediante escrito de fecha 29 de octubre de 2001 (Documento 9), con entrada en el Registro de esta Comisión el día 30 de octubre del mismo año, VODAFONE procedió a subsanar errores contenidos en su escrito de 24 de octubre de 2001.

SÉPTIMO. En fecha 30 de octubre de 2001 se recibió en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones copia del escrito remitido por CONFIDENCIAL a VODAFONE (Documento 10), en el cual expone una reclamación relativa a la portabilidad de un número telefónico desde MOVISTAR a VODAFONE.

OCTAVO. Mediante escrito de fecha 6 de noviembre de 2001 (Documento 11), con entrada en el Registro de esta Comisión el mismo día, VODAFONE presentó alegaciones respecto de la denuncia remitida por la OMIC del Ayuntamiento de Coslada, con el contenido que consta en el procedimiento.

NOVENO. En fecha 21 de noviembre de 2001 se recibió en el Registro de esta Comisión escrito de CONFIDENCIAL de 19 de noviembre del mismo año (Documento 12), en cuya virtud se denuncian incidencias en el proceso de portabilidad de cien números telefónicos desde AMENA a MOVISTAR.

DÉCIMO. Mediante escrito de fecha 20 de noviembre de 2001 (Documento 13), el Presidente de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones requirió a TME el contrato tipo prepago suscrito con CONFIDENCIAL.

Igualmente, el Secretario de esta Comisión solicitó al citado denunciante mediante escrito de misma fecha (Documento 14), la remisión del documento contractual que justificase su relación comercial con TME.

UNDÉCIMO. En fecha 30 de noviembre de 2001, un representante de TME consultó y recibió copias de los documentos contenidos en el expediente de referencia AJ 2001/5434, según consta acreditado en la oportuna diligencia (Documento 15).

DUODÉCIMO. Mediante los respectivos escritos de fecha 30 de noviembre de 2001, esta Comisión notificó a CONFIDENCIAL, TME y AMENA (Documentos



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

16, 17 y 18) la apertura de un periodo de información previa con referencia AJ 2001/5683, referido a la denuncia de la primera entidad, con el fin de conocer con mayor detalle las circunstancias concretas de la reclamación presentada y, consecuentemente, la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento.

DECIMOTERCERO. Con fecha 3 de diciembre de 2001 se recibió en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones un escrito de CONFIDENCIAL (Documento 19), en el cual denuncia incidencias habidas en la portabilidad de dos números de teléfono desde AMENA a MOVISTAR.

DECIMOCUARTO. Mediante escrito de fecha 7 de diciembre de 2001 (Documento 20), con entrada en el Registro de esta Comisión el mismo día, el representante de TME atendió el requerimiento de información de 20 de noviembre de 2001, relativo a la denuncia de CONFIDENCIAL, aportando datos sobre los procedimientos de portabilidad seguidos, según consta.

DECIMOQUINTO. Mediante escrito de fecha 7 de diciembre de 2001 (Documento 21), con entrada en el Registro de esta Comisión el día 10 de diciembre del mismo año, CONFIDENCIAL presentó alegaciones en relación con su denuncia, con el contenido que obra en el expediente.

DECIMOSEXTO. En fecha 14 de diciembre de 2001, TME presentó un escrito (Documento 22) solicitando ampliación del plazo señalado para aducir alegaciones respecto de la denuncia presentada por CONFIDENCIAL

Mediante documento de fecha 18 de diciembre de 2001 (Documento 23), esta Comisión comunicó a TME el acuerdo de ampliación del referido plazo de alegaciones.

DECIMOSÉPTIMO. Mediante sendos escritos de fecha 18 de diciembre de 2001, esta Comisión notificó a TME, a AMENA y a CONFIDENCIAL (Documentos 24, 25 y 26), la apertura de un periodo de información previa con referencia AJ 2001/5737, referido a la denuncia de esta última, con el fin de conocer con mayor detalle las circunstancias concretas de la reclamación presentada y, consecuentemente, la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento sancionador.

DECIMOCTAVO. En fecha 19 de diciembre de 2001 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de la OMIC del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz de 14 de diciembre del mismo año (Documento 27), por el que se remite una reclamación de CONFIDENCIAL relativa a problemas en la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

DECIMONOVENO. Mediante escrito de fecha 20 de diciembre de 2001 (Documento 28), con entrada en el Registro de esta Comisión el día 21 de diciembre del mismo año, TME presentó alegaciones respecto de la denuncia de CONFIDENCIAL, con el contenido que consta.

VIGÉSIMO. En el marco del periodo de información previa con referencia AJ 2001/5737, abierto en relación con la denuncia de CONFIDENCIAL, en fecha 21 de diciembre de 2001 esta Comisión solicitó a AMENA (Documento 29), a TME (Documento 30) y a la denunciante (Documento 32), información sobre los procedimientos de portabilidad seguidos a su solicitud.

VIGESIMOPRIMERO. Mediante escrito de fecha 21 de diciembre de 2001 (Documento 31), con entrada en el Registro de esta Comisión el día 28 de diciembre del mismo año, AMENA formuló alegaciones en el marco del expediente de actuaciones previas AJ 2001/5683, seguido en relación con la reclamación de CONFIDENCIAL, con el contenido que consta en el procedimiento.

VIGESIMOSEGUNDO. Mediante escritos respectivos de fecha 27 de diciembre de 2001, esta Comisión notificó a AMENA, a TME y a CONFIDENCIAL (Documentos 33, 34 y 35), la apertura de un periodo de información previa con referencia AJ 2001/5787, relativo a la denuncia de este último, con el fin de conocer con mayor detalle las circunstancias concretas de la reclamación presentada y, consecuentemente, la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento sancionador.

VIGESIMOTERCERO. Mediante escrito de fecha 9 de enero de 2002 (Documento 36), con entrada en el Registro de esta Comisión el día 10 de enero del mismo año, AMENA formuló alegaciones en el marco del expediente de actuaciones previas AJ 2001/5737, seguido en relación con la reclamación de CONFIDENCIAL, con el contenido que consta en el procedimiento.

VIGESIMOCUARTO. En fecha 11 de enero de 2002 se recibió en el registro de esta Comisión escrito de TME de misma fecha (Documento 37), en cuya virtud se vinieron a presentar alegaciones en el marco del expediente de actuaciones previas AJ 2001/5737, seguido en relación con la reclamación de CONFIDENCIAL, con el contenido que obra en el expediente.

VIGESIMOQUINTO. Mediante escrito de fecha 11 de enero de 2002 (Documento 38), CONFIDENCIAL presentó ante esta Comisión denuncia por deficiencias en la portabilidad de un número telefónico correspondiente al servicio móvil desde VODAFONE a MOVISTAR.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

VIGESIMOSEXTO. En el marco del periodo de información previa con referencia AJ 2001/5683, abierto en relación con la denuncia de CONFIDENCIAL, en fecha 14 de enero de 2002 esta Comisión solicitó a AMENA (Documento 39) y a la denunciante (Documento 40), información sobre los procedimientos de portabilidad seguidos a su solicitud.

VIGESIMOSÉPTIMO. En fecha 15 de enero de 2002 se recibió en el registro de esta Comisión escrito de TME de misma fecha (Documento 41), en cuya virtud se vinieron a presentar alegaciones en el marco del expediente de actuaciones previas AJ 2001/5787, seguido en relación con la reclamación de CONFIDENCIAL, con el contenido que obra en el expediente.

VIGESIMOCTAVO. Mediante escrito de fecha 16 de enero de 2002 (Documento 42), con entrada en el Registro de esta Comisión el mismo día, AMENA formuló alegaciones en el marco del expediente de actuaciones previas AJ 2001/5787, seguido en relación con la reclamación de CONFIDENCIAL, con el contenido que consta en el procedimiento.

VIGESIMONOVENO. En fecha 25 de enero de 2002 se recibió en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito del representante legal de CONFIDENCIAL de 24 de enero del mismo año (Documento 43), mediante el cual se efectúan alegaciones en el marco de las actuaciones previas AJ 2001/5683 y se aporta información, con el contenido que consta en el procedimiento.

TRIGÉSIMO. En el marco del periodo de información previa con referencia AJ 2001/5787, abierto en relación con la denuncia de CONFIDENCIAL, en fecha 24 de enero de 2002 esta Comisión solicitó a AMENA (Documento 44) información sobre los procedimientos de portabilidad seguidos a su solicitud.

TRIGESIMOPRIMERO. Mediante escrito de fecha 10 de enero de 2002 (Documento 45), con entrada en el Registro de esta Comisión el día 28 de enero del mismo año, CONFIDENCIAL efectuó alegaciones y aportó información en el marco de las actuaciones previas con referencia AJ 2001/5737, con el contenido que obra en el procedimiento.

TRIGESIMOSEGUNDO. Mediante escrito de fecha 28 de enero de 2002 (Documento 46), con entrada en el Registro de esta Comisión el día 29 de enero del mismo año, AMENA aportó la información requerida en el marco del expediente de actuaciones previas AJ 2001/5683, seguido en relación con la reclamación de CONFIDENCIAL, con el contenido que consta en el procedimiento, efectuando asimismo alegaciones.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

TRIGESIMOTERCERO. Mediante sendos documentos de fecha 4 de febrero de 2002, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones comunicó a AMENA (Documento 47), a VODAFONE (Documento 48), a TME (Documento 49), a CONFIDENCIAL (Documento 50), a CONFIDENCIAL (Documento 51), a CONFIDENCIAL (Documento 52), a CONFIDENCIAL (Documento 53) y a la OMIC del Ayuntamiento de Coslada (Documento 54), la acumulación de los expedientes ya citados con referencias AJ 2001/5683, AJ 2001/5737 y AJ 2001/5787 al expediente AJ 2001/5434, habida cuenta la íntima conexión existente entre todos los procedimientos.

TRIGESIMOCUARTO. En fecha 8 de febrero de 2002 se recibió en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de AMENA del mismo día (Documento 55), mediante el cual se vino a atender al requerimiento de información efectuado por esta Comisión respecto del carácter de prepago del contrato suscrito entre la citada entidad y CONFIDENCIAL.

TRIGESIMOQUINTO. En fecha 13 de marzo de 2002 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 56), relativa a retrasos en la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.

En la misma fecha se registró una denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 57), igualmente relativa a problemas en la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.

TRIGESIMOSEXTO. Mediante escrito de fecha 19 de abril de 2002 (Documento 58), con entrada en el Registro de esta Comisión el día 23 de abril del mismo año, la Subdirección General de Ordenación de las Telecomunicaciones remitió un documento de alegaciones de CONFIDENCIAL, para su incorporación a las actuaciones previas.

TRIGESIMOSÉPTIMO. En fecha 6 de mayo de 2002 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de CONFIDENCIAL de 23 de abril del mismo año (Documento 59), en el cual se denunció la existencia de problemas en la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.

TRIGESIMOCTAVO. Mediante escrito de 7 de mayo de 2002 (Documento 60), la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones procedió a remitir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información copia del expediente acumulado con referencia AJ 2001/5434, para su incorporación al expediente de su referencia RC004239/01, conforme lo interesado en su escrito de fecha 19 de abril de 2002.

TRIGESIMONOVENO. Mediante los documentos que se citan a continuación, se recibieron en el Registro de la Comisión del Mercado de las



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Telecomunicaciones en las fechas que constan las siguientes denuncias sobre problemas acaecidos en los procesos de portabilidad de números correspondientes a redes telefónicas públicas móviles.

- Documento 61: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 20 de mayo de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 62: denuncia de CONFIDENCIAL remitida por la OMIC de Cardenete y Comarca con entrada en el Registro el día 12 de junio de 2002, respecto de la portabilidad desde VODAFONE a MOVISTAR.
- Documento 63: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 4 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR
- Documento 64: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 11 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 65: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 12 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde VODAFONE a MOVISTAR.
- Documento 66: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 15 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 67: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 15 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 68: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 15 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 69: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 16 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 70: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 18 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde VODAFONE a MOVISTAR.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Documento 71: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 18 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 72: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 19 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde VODAFONE a MOVISTAR.
- Documento 73: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 22 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde VODAFONE.
- Documento 74: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 22 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 75: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 22 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 76: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 22 de julio de 2002, respecto de la portabilidad a MOVISTAR.
- Documento 77: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 22 de julio de 2002, respecto de la portabilidad a MOVISTAR.
- Documento 78: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 24 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 79: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 24 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 80: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 24 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 81: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 25 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 82: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 26 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde VODAFONE a MOVISTAR.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Documento 83: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 30 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde VODAFONE a MOVISTAR.
- Documento 84: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 31 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 85: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 31 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 86: denuncia del CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 1 de agosto de 2002, respecto de la portabilidad desde VODAFONE.
- Documento 87: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 24 de julio de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 88: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 5 de agosto de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA.
- Documento 89: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 5 de agosto de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 90: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 5 de agosto de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 91: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 7 de agosto de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 92: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 7 de agosto de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 93: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 13 de agosto de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Documento 94: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 13 de agosto de 2002, respecto de la portabilidad desde VODAFONE.
- Documento 95: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 13 de agosto de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA.
- Documento 96: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 13 de agosto de 2002, respecto de la portabilidad desde VODAFONE a MOVISTAR.
- Documento 97: denuncia del CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el 30 de agosto de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 98: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 30 de agosto de 2002, respecto de la portabilidad desde VODAFONE a MOVISTAR.
- Documento 99: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 3 de septiembre de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA.
- Documento 100: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 6 de septiembre de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 101: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 11 de septiembre de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 102: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 17 de septiembre de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a MOVISTAR.
- Documento 103: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 19 de septiembre de 2002, respecto de la portabilidad desde AMENA a VODAFONE.
- Documento 104: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 19 de septiembre de 2002, respecto de la portabilidad desde VODAFONE a MOVISTAR.
- Documento 105: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro el día 20 de septiembre de 2002, respecto de la portabilidad desde VODAFONE.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Documento 106: denuncia de CONFIDENCIAL con entrada en el Registro de esta Comisión el día 20 de septiembre de 2002, respecto de la portabilidad desde VODAFONE a MOVISTAR.

CUADRAGÉSIMO. Mediante escritos respectivos de fecha 26 de septiembre de 2002, esta Comisión requirió a TME (Documento 107), a VODAFONE (Documento 108) y a AMENA (Documento 109), la remisión de información sobre los procesos de portabilidad denunciados en los que dichas compañías habían participado, bien como operador donante o como operador receptor, concediendo un plazo de 20 días para su cumplimentación.

En fecha 7 de octubre de 2002 se recibió en el Registro de esta Comisión escrito de VODAFONE (Documento 110), solicitando la ampliación del citado plazo. El correspondiente acuerdo de concesión de ampliación del plazo se notificó a dicha entidad mediante escrito de esta Comisión de fecha 9 de octubre de 2002 (Documento 112).

Igualmente, en fecha 10 de octubre de 2002 se recibió en el Registro de esta Comisión escrito de AMENA (Documento 111), solicitando la ampliación del plazo señalado. El correspondiente acuerdo de concesión de ampliación del plazo se notificó a dicha entidad mediante escrito de esta Comisión de fecha 11 de octubre de 2002 (Documento 113).

Mediante escrito de fecha 15 de octubre de 2002 (Documento 114), con entrada en el Registro de esta Comisión el día 16 de octubre del mismo año, TME solicitó la ampliación del plazo de continua referencia. El plazo fue ampliado por acuerdo notificado mediante escrito de esta Comisión de fecha 17 de octubre de 2002 (Documento 115).

CUADRAGESIMOPRIMERO. En fecha 31 de octubre de 2002, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de alegaciones de VODAFONE (Documento 116), remitido atendiendo a la solicitud de información sobre las circunstancias de los procesos de portabilidad denunciados en los que dicha compañía había sido parte, bien como operador donante o como operador receptor.

Asimismo, VODAFONE solicitó que se otorgase tratamiento de información confidencial a la relativa a sus sistemas de Gestión de Clientes, de Atención al Cliente y de Gestión de Cobros, contenida en el escrito.

CUADRAGESIMOSEGUNDO. Mediante escrito de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), con entrada en el Registro de esta Comisión el mismo día, la citada entidad vino a atender la solicitud de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

información de 26 de septiembre de 2002, formulando asimismo las alegaciones que constan en el procedimiento instruido.

CUADRAGESIMOTERCERO. En fecha 12 de noviembre de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión escrito de AMENA de 8 de noviembre del mismo año (Documento 118), mediante el cual se atendió la solicitud de información cursada el 26 de septiembre de 2002, incorporando asimismo una serie de alegaciones al respecto, con el contenido que consta.

CUADRAGESIMOCUARTO. Mediante escrito de fecha 21 de noviembre de 2002 (Documento 119), esta Comisión solicitó a AMENA la aportación de información complementaria a la incluida en su escrito de alegaciones de 8 de noviembre de 2002, respecto de la justificación documental de las causas de denegación no aportada en dicho escrito.

Asimismo, mediante escrito de fecha 21 de noviembre de 2002 (Documento 120), esta Comisión solicitó a TME la aportación de información complementaria a la incluida en su escrito de alegaciones de 4 de noviembre de 2002, respecto de la justificación documental de las causas de denegación no aportada en dicho escrito.

CUADRAGESIMOQUINTO. En fecha 2 de diciembre de 2002 se recibió en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de TME del mismo día (Documento 121), mediante el cual se vino a atender parcialmente la solicitud de información de 21 de noviembre de 2002, instando una ampliación de plazo para la remisión de la documentación.

La ampliación de plazo solicitada fue concedida mediante escrito de esta Comisión de fecha 4 de diciembre de 2002 (Documento 122).

CUADRAGESIMOSEXTO. Mediante escrito de fecha 18 de diciembre de 2002 (Documento 123), con entrada en el Registro de esta Comisión el mismo día, AMENA aportó información adicional a su escrito de alegaciones de fecha 8 de noviembre de 2002, efectuando las alegaciones que tuvo por oportunas.

CUADRAGESIMOSÉPTIMO. El día 23 de diciembre de 2002 se recibió en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones de TME de misma fecha (Documento 124), mediante el cual se aportó documentación relativa a las denuncias acumuladas.

CUADRAGESIMOCTAVO. Una vez determinada con carácter preliminar la concurrencia de circunstancias que justificaban el inicio del correspondiente procedimiento sancionador, se redactó la correspondiente propuesta de resolución (Documento 125).



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Trasladada dicha propuesta al órgano competente para acordar el citado inicio de procedimiento, en fecha 14 de mayo de 2003 el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobó una Resolución (Documento 126) por la que se acuerda la apertura de un procedimiento sancionador contra los operadores de redes públicas telefónicas móviles por incumplimiento de la Resolución de 8 de junio de 2000 sobre las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas móviles.

El acuerdo de iniciación fue notificado a TME y a VODAFONE el día 16 de mayo de 2003, y a AMENA en fecha 19 de mayo del mismo año, según consta debidamente acreditado en el procedimiento (Documentos 127, 129 y 128, respectivamente).

Asimismo, el citado acuerdo de iniciación fue comunicado al instructor (Documento 130) en fecha 20 de mayo de 2003, con traslado de las actuaciones existentes al respecto.

CUADRAGESIMONOVENO. En fecha 22 de mayo de 2003, TME accedió al procedimiento incoado a través de persona autorizada al efecto, obteniendo copia del índice de los documentos contenidos en el expediente, según consta en la diligencia expedida (Documento 131).

Asimismo, en dicha fecha AMENA accedió al procedimiento a través de persona autorizada, consultando y recibiendo copias de los documentos que consideró oportuno, según consta en la diligencia expedida (Documento 132).

En la misma fecha de 22 de mayo de 2003, VODAFONE accedió al procedimiento a través de persona autorizada, consultando y recibiendo copias de los documentos que consideró oportuno, según consta en la diligencia expedida (Documento 133).

QUINCUGÉSIMO. Mediante escrito de fecha 21 de mayo de 2003 (Documento 134), con entrada en el Registro de esta Comisión el día 22 de mayo del mismo año, el representante legal de AMENA solicitó la ampliación del plazo de quince días del que disponía para aportar cuantas alegaciones, documentos o informaciones estimase convenientes.

El plazo expresado fue ampliado mediante escrito de esta Comisión de 23 de mayo de 2003 (Documento 135).

Asimismo, mediante escrito de fecha 28 de mayo de 2003 (Documento 137), con entrada en el Registro de esta Comisión el mismo día, el representante



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

legal de VODAFONE solicitó la ampliación del plazo de quince días del que disponía para aportar cuantas alegaciones, documentos o informaciones estimase convenientes.

El plazo expresado fue ampliado mediante escrito de esta Comisión de 2 de junio de 2003 (Documento 139).

QUINCUGESIMOPRIMERO. En fecha 23 de mayo de 2003 (Documento 136), el instructor del procedimiento requirió a VODAFONE para que identificase las páginas concretas de su escrito de alegaciones de 31 de octubre de 2002 que contuviese información relativa a sus sistemas de Gestión de Clientes, de Atención al Cliente y de Gestión de Cobros, con el fin de atender su solicitud de tratamiento de información confidencial.

Mediante escrito de fecha 28 de mayo de 2003 (Documento 138), con entrada en el Registro de esta Comisión el día 30 de mayo del mismo año, el representante legal de VODAFONE atendió el citado requerimiento del instructor.

Mediante escrito de fecha 4 de junio de 2003 (Documento 141), la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones notificó a VODAFONE la declaración de no confidencialidad de su escrito de alegaciones de 31 de octubre de 2002, a excepción de las figuras contenidas en sus páginas 138 y 139, a los exclusivos efectos de garantizar el ejercicio adecuado del derecho de otros interesados a obtener copia de los documentos contenidos en el procedimiento y los principios de transparencia y acceso permanente en el expediente sancionador que trae causa.

Asimismo, mediante sendos escritos de fecha 4 de junio de 2003, el instructor del procedimiento notificó a TME (Documento 142) y a AMENA (Documento 143) la citada declaración de confidencialidad, con el fin de garantizar su derecho de acceso a los documentos contenidos en el procedimiento en su condición de interesados.

En fecha 11 de junio de 2003, se recibió en el Registro de esta Comisión escrito de TME de 9 de junio del mismo año (Documento 145), mediante el cual procedió a la devolución del escrito de esta Comisión de fecha 4 de junio de 2003, al considerar la existencia de un error en su notificación.

Mediante escrito de fecha 7 de julio de 2003 (Documento 149), el instructor del procedimiento notificó de nuevo a TME la declaración de confidencialidad, haciéndole constar la inexistencia de error en la notificación anterior, atendiendo a su condición de entidad interesada en el procedimiento.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

QUINCUGESIMOSEGUNDO. En fecha 3 de junio de 2003 se recibió en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones de TME de fecha 27 de mayo del mismo año (Documento 140), respecto del acuerdo de inicio previamente notificado.

En el citado escrito, TME vino a alegar lo siguiente:

- Ausencia total de motivación del acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador.
- Falta de tipificación de la conducta desarrollada por TME.
- Necesidad de que se abra un procedimiento administrativo individualizado respecto de cada operador móvil.
- Cumplimiento escrupuloso de las obligaciones derivadas de las especificaciones técnicas aprobadas mediante Resolución de 8 de junio de 2000.

Asimismo, TME solicitó la identificación individual, para cada una de las denuncias en las que se hubiese detectado un posible incumplimiento, de las obligaciones concretas impuestas a este operador en la Resolución de 8 de junio de 2000 que podían haber sido incumplidas y el desglose del procedimiento sancionador incoado en tres procedimientos individualizados.

Mediante escrito de fecha 5 de junio de 2003 (Documento 144), el instructor del procedimiento sancionador comunicó a TME que:

- Las denuncias referidas a TME ya habían sido trasladadas a dicha entidad, tal y como constaba acreditado en el procedimiento, figurando igualmente incorporados los sucesivos escritos de alegaciones expuestos en los anteriores antecedentes. Respecto de qué obligaciones de las recogidas en la Resolución de 8 de junio de 2000 de continua referencia se consideraban incumplidas, se le remitió al contenido de los siete apartados de la citada Resolución, conforme los antecedentes de hecho y fundamentos jurídicos señalados en el acuerdo de inicio del procedimiento sancionador, aprobado en fecha 14 de mayo de 2003 y debidamente notificado a TME, según consta expresado.
- Con respecto a la solicitud de desglose del procedimiento sancionador, se le significó que no procedía acceder a la misma en atención a los principios de eficacia y celeridad en la actuación administrativa.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Todo ello sin perjuicio del derecho de los interesados en el procedimiento sancionador incoado a formular alegaciones y aportar los documentos que estimen convenientes antes del trámite de audiencia.

QUINCUAGESIMOTERCERO. Mediante escrito de fecha 13 de junio de 2003 (Documento 146), con entrada en el Registro de esta Comisión el mismo día, AMENA presentó alegaciones al acuerdo de inicio previamente notificado.

En el citado escrito, AMENA vino a alegar lo siguiente:

- Sobre el principio de legalidad sancionadora.
- Sobre las reclamaciones acumuladas en el procedimiento.
- Sobre las prácticas o conductas que pueden ser objeto de sanción en el presente expediente.
- Complejidad del procedimiento habilitado para la tramitación de las solicitudes de portabilidad y determinación de las causas de denegación.
- Sobre otras actuaciones del regulador en situaciones similares.

Asimismo, AMENA anunció en el citado escrito de alegaciones la interposición de un recurso de reposición contra el acuerdo de inicio del procedimiento sancionador que trae causa, solicitando la declaración de nulidad de dicho acuerdo así como, subsidiariamente, el archivo del expediente sancionador.

QUINCUAGESIMOCUARTO. En fecha 16 de junio de 2003, se recibió en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de alegaciones de VODAFONE de 11 de junio del mismo año (Documento 147), respecto del acuerdo de inicio previamente notificado.

En dichas alegaciones, VODAFONE vino a sostener lo siguiente:

- Como consideraciones previas, VODAFONE manifestó que la insatisfacción de los usuarios debe ser imputada a la inadecuación de los procedimientos de portabilidad implantados por la Resolución de 8 de junio de 2000, a la realidad comercial y a las necesidades de los usuarios, así como que las especificaciones técnicas fueron propuestas por los operadores y aprobadas por esta Comisión en un momento en el que se carecía por completo de referencias y experiencias prácticas sobre el proceso, aún siendo consideradas entonces como el medio más eficaz para garantizar la portabilidad móvil.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Sobre la apertura del expediente sancionador, alegó la indefensión derivada de la falta de concreción de las disposiciones incumplidas y de los hechos imputados.
- Estricto cumplimiento de la Resolución de 8 de junio de 2000 en sus siete apartados.
- Cumplimiento de la norma administrativa correspondiente en todas las reclamaciones incorporadas al expediente de información previa AJ 2001/5787.
- Datos concretos relativos a las denuncias de los clientes acumuladas en el procedimiento sancionador.

QUINCUGESIMOQUINTO. En fecha 23 de junio de 2003, se recibió en el Registro de esta Comisión escrito de TME de 16 de junio del mismo año (Documento 148), mediante el cual se presentaron alegaciones en el marco de la instrucción del procedimiento. En concreto, TME alegó lo siguiente:

- La remisión a la Resolución de 8 de junio de 2000 es difícil de conciliar con la determinación, con la mayor precisión posible, de los hechos que motivan la incoación del expediente sancionador.
- Necesidad de determinar con precisión qué obligaciones de las contenidas en la citada Resolución se entienden incumplidas.

TME finaliza su escrito solicitando que se concreten los hechos que se le imputan y que han motivado la incoación del procedimiento sancionador.

QUINCUGESIMOSEXTO. Con fecha 3 de julio de 2003, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobó una Resolución en cuya virtud inadmitió el recurso potestativo de reposición interpuesto por AMENA contra el referido Acuerdo de fecha 14 de mayo de 2003, por el que se aprueba la apertura de un procedimiento sancionador contra los operadores de redes públicas telefónicas móviles por incumplimiento de la Resolución de esta Comisión de 8 de junio de 2000.

Asimismo, la Resolución de 3 de julio de 2003 dispuso trasladar las alegaciones contenidas en el escrito de interposición del recurso de reposición presentado por AMENA en fecha 10 de junio de 2003 al procedimiento sancionador tramitado en la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones con referencia AJ 2001/5434, incoado contra los operadores de redes públicas telefónicas móviles por incumplimiento de la Resolución de esta Comisión de 8



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de junio de 2000, para su consideración en la Resolución que ponga fin al procedimiento.

En cumplimiento de lo dispuesto por la citada Resolución de 3 de julio de 2003, mediante escrito de fecha 7 de julio de 2003 (Documento 150) se puso en conocimiento de AMENA la incorporación al presente procedimiento de su escrito de interposición del recurso de reposición de fecha 10 de junio de 2003, en condición de las siguientes alegaciones:

- La Resolución impugnada prescinde del procedimiento legalmente establecido y da lugar a indefensión.
- La Resolución impugnada lesiona derechos y libertades susceptibles de amparo constitucional.

QUINCAGESIMOSÉPTIMO. En fecha 23 de octubre de 2003, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones acordó ampliar el plazo máximo de resolución del procedimiento sancionador en dos meses, a propuesta del instructor.

QUINCAGESIMOCTAVO. Al amparo del artículo 16.2 del Reglamento del Procedimiento Sancionador, se llevaron a cabo los demás actos de instrucción necesarios para el examen de los hechos, en lo que se refiere a la determinación de los ingresos de VODAFONE, AMENA y TME, así como los datos acumulados de números móviles portados, según consta en el procedimiento (Documentos 151 a 154).

QUINCAGESIMONOVENO. Mediante documento de fecha 31 de octubre de 2003, el instructor del procedimiento formuló propuesta de resolución (Documento 160), fijando de forma motivada los hechos, especificándose los considerados probados y su calificación jurídica, determinándose la infracción cometida, las personas responsables y la sanción propuesta.

La propuesta de resolución fue notificada a AMENA en fecha 31 de octubre de 2003, y a TME y a VODAFONE en fecha 3 de noviembre de 2003, tal y como consta debidamente acreditado en el procedimiento, informando a dichas entidades del plazo de quince días para formular alegaciones y presentar los documentos e informaciones que estimasen pertinentes.

AMENA solicitó la ampliación del plazo antes señalado mediante documento de fecha 6 de noviembre de 2003 (Documento 164), concediéndose la ampliación mediante escrito del instructor de fecha 12 de noviembre de 2003 (Documento 166).



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asimismo, TME solicitó la ampliación del plazo mediante escrito de fecha 11 de noviembre de 2003 (Documento 165), siendo concedida mediante documento de fecha 13 de noviembre de 2003 (Documento 166).

SEXAGÉSIMO. Mediante escrito de fecha 17 de noviembre de 2003 (Documento 168), con entrada en el Registro de esta Comisión el día 28 de noviembre de 2003, TME presentó alegaciones relativas a la propuesta de resolución, acompañando dos documentos anexos.

En el citado escrito, TME presentó las siguientes alegaciones, según consta:

- Inexistencia de infracción del apartado segundo de la Resolución de 8 de junio de 2000, al tener TME implantado y operativo el proceso de gestión de incidencias.
- Falta de tipificación de la conducta desarrollada por TME, al no existir obligación de utilizar el mecanismo de gestión de incidencias en caso de reiteradas denegaciones de conservación del número.
- Imposibilidad de detectar retransmisiones, rechazándose la afirmación de la propuesta de resolución acerca de que TME conoció las sucesivas denegaciones.
- Diligencia con la que TME viene actuando, a través de la red de distribución, la red comercial y el Centro de Relación con el Cliente, aportando respecto de éste dos documentos anexos descriptivos de los procedimientos implantados por TME.
- Rechazo de la circunstancia agravante apreciada en la propuesta de resolución.

TME concluye solicitando que se declare la inexistencia de infracción imputable y el archivo de las actuaciones.

SEXAGESIMOPRIMERO. Mediante escrito de fecha 25 de noviembre de 2003 (Documento 169), con entrada en el Registro de esta Comisión el día 2 de diciembre de 2003, AMENA presentó alegaciones relativas a la propuesta de resolución.

En el citado escrito, AMENA presentó las siguientes alegaciones, según consta:

- La no utilización del procedimiento de gestión de incidencias no constituye una conducta típica sancionable.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Ausencia de culpabilidad de AMENA en la comisión de la infracción por falta de intencionalidad e inadecuada ponderación de la gravedad y trascendencia de lo hechos.
- Infracción del principio de proporcionalidad por la exoneración de responsabilidad de VODAFONE.

Tras expresar las conclusiones que tuvo por convenientes, AMENA solicita que se declare la falta de tipificación de su conducta o, subsidiariamente, su falta de intencionalidad, así como la valoración de sus esfuerzos para procurar solucionar los problemas existentes en relación con las solicitudes y tramitaciones de portabilidad.

SEXAGESIMOSEGUNDO. Una vez transcurrido el plazo de alegaciones y recibidos los escritos de alegaciones de TME y AMENA, mediante escrito de fecha 3 de diciembre de 2003 (Documento 170), el instructor del procedimiento sancionador cursó la propuesta de resolución al órgano competente para resolver, junto con todos los documentos, alegaciones e informaciones contenidas en el mismo.

II

HECHOS PROBADOS

De la documentación obrante en el expediente han quedado probados, a los efectos del procedimiento de referencia, los siguientes hechos:

PRIMERO. Que **VODAFONE ESPAÑA, S.A. (VODAFONE)**, en condición de operador donante, y **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. (TME)**, en condición de operador receptor, incurrieron en las siguientes acciones y omisiones relativas a la portabilidad de numeración telefónica pública móvil:

A. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 38) en relación con la portabilidad del número 670890000, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar VODAFONE en dos ocasiones sucesivas la portabilidad, una primera vez por datos incompletos o erróneos y una segunda vez por baja por un impago erróneo.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- B. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 72) en relación con la portabilidad del número 670641533, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar VODAFONE en dos ocasiones sucesivas la portabilidad, porque el cliente era abonado de una tarjeta SIM múltiple.
- C. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 94) en relación con la portabilidad de los números 670778271, 670298227 y 600488632, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar VODAFONE en dos ocasiones sucesivas la portabilidad, por tratarse de un contrato multilínea y en el que una de las líneas correspondía a una tarjeta SIM múltiple.
- D. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 86) en relación con la portabilidad de los números 607386662, 607387829 y 607385974, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar VODAFONE en dos ocasiones sucesivas la portabilidad, por tratarse de un contrato multilínea en el que no se solicitaba la portabilidad de los cuatro números del contrato y en el que una de las líneas correspondía a una tarjeta SIM múltiple.
- E. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 65) en relación con la portabilidad de los números 607505617, 607507903 y 607501027, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar VODAFONE en tres ocasiones sucesivas la portabilidad, por tratarse de un contrato multilínea en el que no se solicitaba la portabilidad de los cuatro números del contrato y por baja errónea por parte de VODAFONE.
- F. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 98) en relación con la portabilidad del número 670900335, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar VODAFONE en ocho ocasiones sucesivas la portabilidad, por tratarse de un contrato multilínea en el que el número solicitado se encuentra asociado a un grupo de salto.
- G. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 82) en relación con la portabilidad del número 667613651, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar VODAFONE en cinco ocasiones sucesivas la portabilidad, por tratarse de un contrato multilínea.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- H. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 96) en relación con la portabilidad de los números 607987595, 607987596 y 607987597, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar VODAFONE la portabilidad en tres ocasiones sucesivas, en el caso del número 607987595, y en dos ocasiones sucesivas, en el caso de los números 607987596 y 607987597, por tratarse de un abonado con tarjeta SIM múltiple.
- I. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 106) en relación con la portabilidad de los números 666540468 y 670793433, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar VODAFONE en dos ocasiones sucesivas la portabilidad, por tratarse de un contrato multilínea.

Según consta en los documentos que se citan a continuación, incorporados a la instrucción del procedimiento sancionador, concurren las siguientes circunstancias con respecto a las denuncias acumuladas, resultando probados los hechos expuestos:

- A. Con fecha 11 de enero de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión escrito de CONFIDENCIAL (Documento 38), denunciando que solicitó a VODAFONE la portabilidad del número 670890000, sin que ésta lo hubiera llevado a efecto. En el escrito presentado ante esta Comisión el día 31 de octubre de 2002 por VODAFONE (Documento 116), se alegó que existió una primera solicitud de portabilidad, el día 11 de diciembre de 2001, que fue denegada por datos incompletos o erróneos, dado que el número de identificación de la tarjeta SIM de la solicitud no coincidía con el de la SIM real. Asimismo, alegó haber recibido una nueva solicitud de portabilidad el 27 de diciembre de 2001, denegada una segunda vez porque el cliente se encontraba en estado de desactivación temporal, provocada por una situación de impago errónea. Dicha situación, según las citadas alegaciones, se habría debido al retraso del envío de la factura al cliente por parte de VODAFONE. Finalmente, VODAFONE alegó que, ante una tercera solicitud de 11 de enero de 2002, el número fue finalmente portado el día 22 de enero de 2002. Asimismo, las alegaciones contenidas en el escrito de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), así como en el escrito de TME de fecha 2 de diciembre de 2002 (Documento 121), en el que se remitió justificación documental, y en el segundo escrito de TME por el que se acompañó justificación documental complementaria, de fecha 23 de diciembre de 2002 (Documento 124), confirman en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

constan. Con respecto a los hechos expresados, ni VODAFONE ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- B. Con fecha 19 de julio de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 72) contra VODAFONE, por las sucesivas denegaciones de portabilidad que constan. Adicionalmente, la denunciante aportó copia de varios documentos de soporte a distribución, entre los que figura uno de fecha 11 de julio de 2002, en el que el distribuidor entregó al cliente un escrito de incidencia con el motivo “*aclarar titular*”. Al respecto cumple señalar que, en las propias alegaciones de VODAFONE presentadas en su escrito de 31 de octubre de 2002 (Documento 116), se afirmó que el cliente solicitó la portabilidad del número 670641533 el día 11 de abril de 2002, siendo denegada por primera vez por la causa sim múltiple, existiendo una segunda solicitud de fecha 26 de abril de 2002, denegada por segunda vez, igualmente por sim múltiple. Finalmente, y ante una tercera solicitud de 15 de julio de 2002, fue portado el número. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que remite justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), confirman en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni VODAFONE ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.
- C. Con fecha 13 de agosto de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 94) contra VODAFONE, por sucesivas denegaciones de portabilidad de un conjunto de numeración móvil. En relación con dicha denuncia, VODAFONE alegó en su escrito de 31 de octubre de 2002 (Documento 116) que el cliente solicitó la portabilidad de los números 670778271, 670298227 y 600488632, con fecha 11 de junio de 2002 según consta en los respectivos boletines de solicitud, siendo denegada porque se encontraban dentro de un plan de empresas y el número 600488632 estaba asociado a una tarjeta denominada Twin. Por consiguiente, VODAFONE rechazó la solicitud de éste último por sim múltiple y, como consecuencia de la denegación de una



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de las tres solicitudes, se denegaron las otras dos por contrato multilínea. A continuación, ante una segunda solicitud del cliente de fecha 20 de agosto de 2002, VODAFONE volvió a denegar la portabilidad por las mismas razones. Finalmente, con fecha 4 de octubre de 2002, el cliente solicitó vía fax la baja de la línea con sim múltiple correspondiente al número 600488632, sin que conste que hubiese vuelto a solicitar la portabilidad. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones presentado por TME en fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), confirman en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni VODAFONE ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- D. Con fecha 1 de agosto de 2002 se recibió en el Registro de esta Comisión denuncia del CONFIDENCIAL (Documento 86) contra VODAFONE, por sucesivas denegaciones de portabilidad. En relación con dicha denuncia, las alegaciones de VODAFONE presentadas en su escrito de 31 de octubre de 2002 (Documento 116), acreditan que el cliente solicitó la portabilidad de los números 607386662, 607387829 y 607385974, con fecha 14 de junio de 2002, siendo denegada porque se encontraban dentro de un plan de empresas y no solicitaba la portabilidad de los cuatro números del contrato. Posteriormente el cliente presentó una segunda solicitud, de fecha 21 de agosto de 2002, manifestando VODAFONE que fue de nuevo denegada, alegando el mismo motivo. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones presentado por TME en fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), confirman en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni VODAFONE ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- E. Con fecha 12 de julio de 2002, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 65) contra VODAFONE, por la reiterada denegación de la portabilidad solicitada. El escrito de alegaciones de VODAFONE de fecha 31 de diciembre de 2002 (Documento 116), afirmó al respecto que el cliente solicitó la portabilidad de los números 607505617, 607507903 y 607501027, con fecha 27 de junio de 2002, siendo denegada por primera vez porque se encontraban dentro de un plan de empresas y no solicitaba la portabilidad de los cuatro números del contrato. Posteriormente VODAFONE recibió una segunda solicitud de portabilidad, de fecha 4 de julio de 2002 para el número 607505617 y de 5 de julio de 2002 para los números 607507903 y 607501027, siendo denegada por el mismo motivo. Asimismo consta documentado que el día 3 de julio de 2002 se recibió por parte de VODAFONE un fax solicitando la baja del cuarto número del contrato multilínea que venía obstaculizando la portabilidad del resto de números. Sin embargo, alegándose un error de interpretación, se produjo la baja errónea de los cuatro números del cliente, posteriormente solventada por VODAFONE. Según se recoge en el citado escrito de alegaciones, tras una tercera solicitud de portabilidad por parte del cliente, de fecha 23 de julio de 2002, finalmente se portaron los números el 1 de agosto de 2002. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones presentado por TME en fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), confirman en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni VODAFONE ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.
- F. Con fecha 30 de agosto de 2002, se recibió en el registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 98) contra VODAFONE, por sucesivas denegaciones de portabilidad. Al respecto cumple señalar que, en las alegaciones presentadas por VODAFONE en su escrito de fecha 31 de octubre de 2002 (Documento 116), consta que el cliente solicitó la portabilidad del número 670900335 en ocho ocasiones sucesivas durante el año 2002, en las siguientes fechas que constan: el 21 de junio, el 11 de julio, el 1 de agosto, el 7 de agosto, el 20 de agosto, el 28 de agosto, el 11 de septiembre y el 9 de octubre, siendo denegada de forma consecutiva en estas ocasiones por contrato multilínea, porque el número cuya portabilidad se solicitaba se encontraba asociado a un plan de empresas denominado Grupo de Salto y el cliente no solicitó portar el grupo completo ni la baja de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

este número. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones presentado por TME en fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), confirman en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni VODAFONE ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- G. Con fecha 26 de julio de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 82) contra VODAFONE, por sucesivas denegaciones de portabilidad. En el escrito de alegaciones de VODAFONE de fecha 31 de octubre de 2002 (Documento 116), se afirma al respecto que el cliente solicitó la portabilidad del número 667613651 en cinco ocasiones sucesivas durante el año 2002, en las siguientes fechas que constan: el 2 de mayo, el 21 de mayo, el 7 de junio, el 25 de junio y el 4 de julio, siendo denegada reiteradamente por contrato multilínea, porque el número cuya portabilidad se solicitaba se encontraba asociado a un plan de empresas y no solicitaba la portabilidad de todos los números del contrato, o bien no excluía ese número del plan de precios para portarlo de forma aislada. Finalmente, el 25 de julio de 2002 se recibió una sexta solicitud, considerada correcta por VODAFONE por incorporar todos los números correspondientes al contrato asociado al plan de empresas, portándose el número junto con los demás. Por su parte, tanto en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), como en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), confirman en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni VODAFONE ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.
- H. Con fecha 13 de agosto de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 96) contra VODAFONE, por sucesivas denegaciones de portabilidad. El análisis de la documentación remitida por VODAFONE en su escrito de alegaciones de fecha 31 de octubre de 2002 (Documento 116), prueba que la denunciante solicitó la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

portabilidad de los números 607987595, 607987596 y 607987597, el 10 de junio de 2002, siendo denegada por primera vez por sim múltiple, al no solicitar la portabilidad de las numeraciones asociadas a cada contrato o bien no dar de baja el número relacionado de cada tarjeta Twin. VODAFONE recibió nueva solicitud el 22 de julio de 2002, en este caso para los números 607987595 y 607987597, que fue denegada por segunda vez por sim múltiple. Con fecha 17 de septiembre de 2002, VODAFONE recibió una tercera solicitud consecutiva, esta vez sólo para los números 607987595 y 607987596, que fueron igualmente rechazadas por el mismo motivo. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones presentado por TME en fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), confirman en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni VODAFONE ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- I. Con fecha 20 de septiembre de 2002 se recibió en el registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 106) contra VODAFONE, por denegación reiterada de portabilidad. En el escrito de alegaciones de VODAFONE de fecha 31 de octubre de 2002 (Documento 116), se afirma que la empresa denunciante solicitó la portabilidad de los números 666540468 y 670793433, con fecha 25 de julio de 2002, siendo denegada porque se encontraban dentro de un contrato denominado multilínea. Según se recoge en el citado escrito de alegaciones, se recibió una segunda solicitud, de fecha 14 de agosto de 2002, siendo denegada alegando el mismo motivo. Por parte del cliente se procedió a devolver las facturas remitidas por VODAFONE durante el mes de agosto de 2002, razón por la cual una tercera y una cuarta solicitud de portabilidad, de fechas 13 y 30 de septiembre de 2002 respectivamente, fueron denegadas porque el cliente se encontraba en suspensión temporal del servicio, por una supuesta deuda que ascendería a 1.179,13 euros. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones presentado por TME en fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), confirman en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni VODAFONE ni TME



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni VODAFONE ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

SEGUNDO. Que TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. (TME), en condición de operador donante, y VODAFONE ESPAÑA, S.A. (VODAFONE), en condición de operador receptor, incurrieron en las siguientes acciones y omisiones relativas a la portabilidad de numeración telefónica pública móvil:

- A. Con respecto a la reclamación de CONFIDENCIAL (Documento 2) en relación con la portabilidad del número 689998212, ni TME, en condición de operador donante, ni VODAFONE, en condición de operador receptor, utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras ser denegada la portabilidad por TME en tres ocasiones consecutivas por datos incompletos o erróneos.**
- B. Con respecto a la portabilidad del número 629149896 solicitada por CONFIDENCIAL, ni TME, en condición de operador donante, ni VODAFONE, en condición de operador receptor, utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras serle denegada la portabilidad por TME en cuatro ocasiones consecutivas por datos incompletos o erróneos.**

Según consta en los documentos que se citan a continuación, incorporados a la instrucción del procedimiento sancionador, concurren las siguientes circunstancias con respecto a las denuncias acumuladas, resultando probados los hechos expuestos:

- A. Con fecha 20 de agosto de 2001, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito del Ayuntamiento de Coslada, sobre reclamación de CONFIDENCIAL contra TME (Documento 2), en el que se exponía que con fecha 21 de marzo de 2001, solicitó la portabilidad del número 689998212 en un distribuidor de VODAFONE, así como que VODAFONE le informó que TME había rechazado su solicitud en varias ocasiones. El escrito de alegaciones de TME de fecha 18 de octubre de 2001 (Documento 6) coincide con los datos expuestos, al referirse a estas denegaciones, sosteniendo que dicha portabilidad fue denegada por primera vez el día 12 de abril del mismo año, por datos incompletos o erróneos. Asimismo, TME afirmó en dichas alegaciones que fue denegada una segunda solicitud el 26 de abril de 2001, alegando idéntico motivo de datos incompletos o erróneos y que una tercera solicitud, de 30 de abril de 2001, fue rechazada por



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

idéntico motivo el día 4 de mayo de 2001. Este hecho resulta probado del análisis del citado escrito de alegaciones de fecha 18 de octubre de 2001 presentado por TME (Documento 6), en el que, además, se afirma que el dato erróneo en los tres supuestos era el mismo, y consistía en que, en las respectivas solicitudes de portabilidad, se señalaba la línea del cliente como asociada a un contrato, en lugar del servicio de prepago que realmente era. Asimismo, en relación con el presente hecho probado, ha de considerarse que el escrito de alegaciones de VODAFONE de fecha 6 de noviembre de 2001 (Documento 11), aportó copia de los boletines de los sistemas de TME, como operador donante, en cuya ilustración número 1 se demuestra la existencia de tres solicitudes de portabilidad rechazadas por datos incompletos o erróneos. Idéntica copia de los boletines se aporta en el Anexo 5 del escrito presentado por TME en fecha 7 de diciembre de 2001 (Documento 20). En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni TME ni VODAFONE utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- B. Según consta en el Anexo 1 del escrito de alegaciones de TME de fecha 23 de diciembre de 2002 (Documento 124), la portabilidad solicitada en relación con CONFIDENCIAL respecto del número 629149896 en fechas 12 de enero, 18 de febrero, 5 de marzo y 27 de marzo de 2001 fue denegada sucesivamente en las cuatro ocasiones por datos incompletos o erróneos. Las dos primeras solicitudes se denegaron por un error en el número ICC de la tarjeta y las dos últimas por un error en el identificador fiscal, al incluir en la solicitud respectiva la letra correspondiente al número de identificación fiscal del cliente en minúscula cuando, según alega TME, debería haberse presentado en mayúscula. Asimismo, en el escrito de alegaciones de VODAFONE de 31 de octubre de 2002 (Documento 116), se confirma que, existiendo cuatro solicitudes consecutivas de portabilidad en las fechas que constan, las mismas fueron denegadas por TME por datos incompletos o erróneos, con conocimiento de VODAFONE. Con respecto a los hechos expresados, ni TME ni VODAFONE procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad, ni TME ni VODAFONE utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

TERCERO. Que RETEVISIÓN MÓVIL, S.A. (AMENA), en condición de operador donante, y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. (TME), en condición de operador receptor, incurrieron en las siguientes acciones y omisiones relativas a la portabilidad de numeración telefónica pública móvil:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- A. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 90) en relación con la portabilidad del número 657722427, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA, en dos ocasiones sucesivas, la portabilidad por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos. En relación con la portabilidad de los números 657972429, 657972430, 658772152, 658772154 y 658772155, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA en dos ocasiones sucesivas la portabilidad, por tratarse de un contrato multilínea.
- B. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 74) en relación con la portabilidad de los números 677416060, 677416061 y 677416062, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA en tres ocasiones sucesivas la portabilidad, por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos.
- C. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 69) en relación con la portabilidad del número 617069108, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA en tres ocasiones sucesivas la portabilidad, por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos.
- D. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 80) en relación con la portabilidad del número 605280023, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA en nueve ocasiones sucesivas la portabilidad, por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos.
- E. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 100) en relación con la portabilidad de los números 615882349 a 615882352, 686981294, 686981295 y 649455702, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA en seis ocasiones sucesivas la portabilidad de los primeros números citados y en cuatro ocasiones sucesivas la portabilidad del último de ellos, por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos.
- F. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 68) en relación con la portabilidad de los números 655987453 a 655987455, 655987459 a 655987461, 655987463, 655987465 a 655987469 y 658925649, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA al menos en



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

tres ocasiones sucesivas la portabilidad, por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos.

- G. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 59) en relación con la portabilidad de los números 652924626 a 652924636, 651822032, 651822033, 605977563 a 608977582 y 615812389, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA al menos en dos ocasiones sucesivas la portabilidad, por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos.
- H. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 93) en relación con la portabilidad de los números 654508236 y 654508237, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA en cinco ocasiones sucesivas la portabilidad, por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos.
- I. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 78) en la portabilidad de los números 653760408, 653760409 y 653760410, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA hasta en siete ocasiones sucesivas la portabilidad, por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos.
- J. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 57) en relación con la portabilidad de los números 658992464 Y 658992468, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA en seis ocasiones sucesivas la portabilidad, por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos.
- K. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 64) en la portabilidad del número 658990441, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA en cuatro ocasiones sucesivas la portabilidad, por el mismo motivo de contrato multilínea.
- L. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 71) en la portabilidad de los números 605924764 a 605924770, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA en ocho ocasiones sucesivas la portabilidad por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos, así como tras denegar AMENA en nueve ocasiones sucesivas la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

portabilidad de los números 605924771 a 605924779 por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos.

- M. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 67) en la portabilidad de los números 605899751, 605943278, 605992931 Y 615821956, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA en dos ocasiones sucesivas la portabilidad por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos.
- N. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 27) en la portabilidad del número 656476145, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA en dos ocasiones sucesivas la portabilidad por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos.
- O. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 91) en la portabilidad de los números 658830732 a 658830754, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA en cuatro ocasiones sucesivas la portabilidad por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos.
- P. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 63) en la portabilidad del número 652790168, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA hasta en diecisiete ocasiones sucesivas la portabilidad por los motivos de datos incompletos o erróneos y contrato multilínea.
- Q. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 79) en la portabilidad de los números 667576262, 667576264, 605920384, 605989487 y 667729029 ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA hasta en ocho ocasiones sucesivas la portabilidad por el motivo de contrato multilínea.
- R. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 89) en la portabilidad de los números 615616348 y 615616353, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA en siete ocasiones sucesivas la portabilidad por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos.
- S. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 92) en la portabilidad de los números 651839832 y



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

651839833, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA en siete ocasiones sucesivas la portabilidad por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos.

- T. Con respecto a los hechos denunciados por CONFIDENCIAL (Documento 101) en la portabilidad de los números 615049383 a 615049390, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras denegar AMENA hasta en cuatro ocasiones sucesivas la portabilidad por los motivos de datos incompletos o erróneos y contrato multilínea.**

Según consta en los documentos que se citan a continuación, incorporados a la instrucción del procedimiento sancionador, concurren las siguientes circunstancias con respecto a las denuncias acumuladas, resultando probados los hechos expuestos:

- A. Con fecha 5 de agosto de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 90), contra AMENA, por sucesivas denegaciones de portabilidad. En el escrito de alegaciones de AMENA de fecha 8 de noviembre de 2002 (Documento 118), se afirma que se solicitó la portabilidad del número 657722427, siendo denegada en dos ocasiones por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos, ya que la línea es de prepago y se solicitó como postpago. También alegó que solicitó la portabilidad de los números 657972429, 657972430, 658772152, 658772154 y 658772155, que fue igualmente denegada porque tenían en común una tarifa que exige como requisito que al menos queden tres líneas activadas para mantener dicha tarifa, por lo que AMENA sostenía que los tres últimos números estarían correctamente rechazados y los tres primeros tendrían que haberse portado. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.
- B. Con fecha 22 de julio de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 74), contra AMENA, por la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

denegación de sucesivas solicitudes de portabilidad. El escrito de alegaciones de AMENA de fecha 8 de noviembre de 2002 (Documento 118), afirma que se solicitó la portabilidad de los números 677416060, 677416061 y 677416062, siendo denegada en una primera ocasión el 31 de mayo de 2002 por el motivo de datos incompletos o erróneos, alegando AMENA que la solicitud contiene el nombre de la empresa erróneo, dado que la solicitud recogía la denominación CONFIDENCIAL en vez de CONFIDENCIAL. Se recibió nueva solicitud con respecto a los mismo números, que fue denegada con fecha 25 de junio de 2002, por idéntico motivo. Y, en tercer lugar, AMENA procedió a denegar una tercera solicitud el día 9 de julio de 2002, por idéntico motivo. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- C. Con fecha 16 de julio de 2002, tuvo entrada en esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 69) contra AMENA, por denegación de portabilidad de su número de teléfono móvil 617069108. En el escrito de alegaciones de AMENA de fecha 8 de noviembre de 2002 (Documento 118), consta que se solicitó la portabilidad del citado número 617069108 por primera vez el 6 de junio de 2002, siendo denegada el 17 de junio de 2002 por el motivo de datos incompletos o erróneos, dado que el nombre del cliente figuraba en la base de datos de AMENA como CONFIDENCIAL, mientras que en la solicitud figuraba como CONFIDENCIAL. Se recibió una segunda solicitud con respecto al mismo número, de fecha 27 de junio de 2002, que es denegada por segunda vez con fecha 8 de julio de 2002, por idéntico motivo. En tercer lugar, se recibió una nueva solicitud el 22 de julio de 2002, procediendo AMENA a denegarla de nuevo con fecha 30 de julio de 2002, por el mismo motivo. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- D. Con fecha 24 de julio de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 80) contra AMENA, por denegación de portabilidad. Según consta en el escrito de alegaciones de AMENA de fecha 8 de noviembre de 2002 (Documento 118) y en el escrito de fecha 18 de diciembre de 2002 (Documento 123) por el que dicha entidad remitió justificación documental, queda constatado que se solicitó la portabilidad del número 605280023 por primera vez el 28 de mayo de 2002, siendo denegada el 6 de junio de 2002 por el motivo de datos incompletos o erróneos, en concreto porque en la base de datos de AMENA figuraba el cliente como CONFIDENCIAL, mientras que en la solicitud figuraba la denominación CONFIDENCIAL. Asimismo consta que se recibió una segunda solicitud con respecto al mismo número de fecha 10 de junio de 2002, denegada por segunda vez con fecha 19 de junio de 2002, por idéntico motivo. En tercer lugar, se recibió solicitud el 25 de junio de 2002 y AMENA procedió a denegarla con fecha 3 de julio de 2002, por el mismo motivo. Ante sucesivas solicitudes de fechas 2 de julio, 11 de julio, 19 de julio, 1 de agosto, 8 de agosto y 14 de agosto de 2002, AMENA procedió a denegarlas de forma consecutiva por idéntico motivo. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas nueve denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.
- E. Con fecha 6 de septiembre de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 100) contra AMENA, por denegación de portabilidad. En la documentación adjunta (Anexo 1) al escrito de alegaciones de AMENA de fecha 8 de noviembre de 2002 (Documento 118), consta que se solicitó la portabilidad de los números 615882349 a 615882352, 686981294, 686981295 y 649455702 por primera vez el 12 de julio de 2002, siendo denegada el 23 de julio de 2002 por el motivo de datos incompletos o erróneos, dado que en la base de datos de AMENA figuraba el cliente con la denominación CONFIDENCIAL, mientras que en la solicitud cursada por TME constaba como CONFIDENCIAL. Se



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

recibió una segunda solicitud con respecto a los mismos números en fecha 19 de julio de 2002, que fue denegada por segunda vez con fecha 30 de julio de 2002, por idéntico motivo, según consta en dichas alegaciones. En tercer lugar, se recibió solicitud el 31 de julio de 2002 y AMENA procedió a denegarla con fecha 8 de agosto de 2002, en este caso por figurar en la solicitud de TME el nombre de CONFIDENCIAL. Ante una cuarta solicitud de portabilidad de los mismos siete números, el día 9 de agosto de 2002, AMENA la denegó con fecha 20 de agosto por constar en la solicitud de TME el nombre de CONFIDENCIAL. Una quinta solicitud recibida el 20 de agosto de 2002, referida a la portabilidad de los primeros seis números arriba referenciados, es decir, los números 615882349 a 615882352, 686981294 y 686981295, fue igualmente denegada por AMENA con fecha 28 de agosto, dado que en la solicitud figuraba el nombre CONFIDENCIAL. Por último, una sexta solicitud de portabilidad de estos seis números, recibida el 3 de septiembre de 2002, volvió a ser rechazada por AMENA por idéntico motivo. Es preciso destacar que AMENA ha alegado expresamente que los rechazos se debieron a que la denominación social de la empresa en las sucesivas solicitudes no coincidía con la que aparece en su base de datos. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas seis denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- F. Con fecha 15 de julio de 2002, se recibió en el registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 68) contra AMENA, por la denegación de sucesivas solicitudes de portabilidad. En relación con el presente hecho probado, hay que tener presente que se solicitó la portabilidad de los números 655987453 a 655987455, 655987459 a 655987461, 655987463, 655987465 a 655987469 y 658925649 en las diferentes ocasiones que a continuación se expresan, resultando todas ellas denegadas por idéntico motivo. El análisis conjunto de la documentación remitida por AMENA en su escrito de fecha 8 de noviembre de 2002 (Documento 118) y de las alegaciones presentadas por TME en su escrito de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), así como junto al segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 en el que remiten justificación documental (Documento 124), arroja el resultado siguiente:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Con respecto a los números 655987453, 655987454 y 655987455, consta que su portabilidad fue solicitada por primera vez el 10 de mayo de 2002, siendo denegada el 21 de mayo por el motivo de datos incompletos o erróneos, dado que el nombre de la empresa indicado en las solicitudes no coincidía con el registrado en su base de datos, en concreto porque mientras que en dicha base de datos figuraba la denominación CONFIDENCIAL, en la solicitud constaba CONFIDENCIAL. Se recibió una segunda solicitud con respecto a los mismos números de 5 de junio de 2002, que fue denegada por segunda vez con fecha 14 de junio, en esta ocasión por contrato multilínea, con respecto a los números 655987453 y 655987454, y por datos incompletos o erróneos con respecto al número 655987455, por idéntica razón a la antes expresada. En tercer lugar, se recibió solicitud el 26 de junio de 2002, procediendo AMENA a denegarla con fecha 5 de julio por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos, por idénticas razones. Ante una cuarta solicitud de portabilidad de los mismo números, de fecha 3 de septiembre de 2002, AMENA la denegó nuevamente con fecha 12 de septiembre, por idéntico motivo.

Con respecto a los números 655987459 a 655987461, 655987463, 655987465 a 655987467 y 658925649, consta que su portabilidad fue solicitada por primera vez el 10 de mayo de 2002, siendo denegada el 21 de mayo del mismo año por el motivo de datos incompletos o erróneos, dado que concurría la misma circunstancia antes citada con respecto a la denominación de la empresa. Se recibió una segunda solicitud con respecto a los mismos números el 26 de junio de 2002, procediendo AMENA a denegarla con fecha 5 de julio por el mismo motivo. Ante una tercera solicitud de portabilidad de los mismo números, el día 3 de septiembre de 2002, AMENA la denegó nuevamente con fecha 12 de septiembre, por idéntico motivo.

Por último, con respecto a los números 655987468 y 655987469, consta que su portabilidad fue solicitada por primera vez el 10 de mayo de 2002, siendo denegada el 21 de mayo por el motivo de contrato multilínea, si bien AMENA afirma en su escrito de alegaciones que la portabilidad de estos números podría haberse rechazado igualmente por datos incompletos o erróneos, al existir idéntica discrepancia a la ya expuesta con respecto a las denominaciones de la empresa. Posteriormente, se recibió una segunda solicitud el 26 de junio de 2002, procediendo AMENA a denegarla con fecha 5 de julio por el motivo de datos incompletos o erróneos. Ante una tercera solicitud de portabilidad de dichos números, de fecha día 3 de septiembre de 2002, AMENA la denegó de nuevo con fecha 12 de septiembre por idéntico motivo de datos incompletos o erróneos.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- G. Con fecha 6 de mayo de 2002 se recibió en el Registro de esta Comisión, denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 59) contra AMENA, en la que manifestó haber solicitado a esta entidad la portabilidad de los números 652924626 a 652924636, 651822032, 651822033, 605977563 a 608977582 y 615812389 en sucesivas ocasiones, resultando todas ellas denegadas por idéntico motivo de datos incompletos o erróneos. Según consta en el escrito de alegaciones de AMENA de fecha 8 de noviembre de 2002 (Documento 118), con respecto a los números 652924626 a 652924635, 605977563 a 608977582 y 615812389, fue solicitada su portabilidad por primera vez, siendo denegada por AMENA el 22 de marzo de 2002 por el motivo de datos incompletos o erróneos, debido al nombre erróneo de la empresa, en concreto porque en su base de datos figuraba el nombre CONFIDENCIAL y en la solicitud se recogía la denominación CONFIDENCIAL. Asimismo consta que AMENA recibió una segunda solicitud con respecto a los mismos números, que fue igualmente denegada con fecha 4 de abril por idéntico motivo.

Con respecto al número 652924636, consta que su portabilidad fue solicitada una primera vez, siendo denegada el 22 de marzo de 2002 por el mismo motivo expuesto anteriormente. Posteriormente se recibió una segunda solicitud, procediendo AMENA a denegarla con fecha 4 de abril por idéntico motivo. Ante una tercera solicitud de portabilidad, AMENA la denegó de nuevo con fecha 8 de mayo, esta vez alegando el motivo de contrato multilínea.

Por último, con respecto a los números 651822032 y 651822033, consta que su portabilidad fue solicitada por primera vez, siendo denegada el 22 de marzo de 2002 por datos incompletos o erróneos, exactamente por el mismo motivo ya expuesto de discrepancia en la denominación del cliente. Posteriormente se recibió una segunda solicitud, procediendo AMENA a denegarla con fecha 5 de abril, por igual motivo. Ante una tercera solicitud de portabilidad de los mismo números, AMENA la denegó nuevamente con fecha 8 de mayo, por idéntico motivo.

Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- H. Con fecha 13 de agosto de 2002, se recibió en esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 93) contra AMENA, por sucesivas denegaciones de portabilidad. El análisis de los datos remitidos en el escrito de alegaciones de AMENA de fecha 8 de noviembre de 2002 (Documento 118) prueba que se solicitó la portabilidad de los números 654508236 y 654508237 por primera vez el 24 de junio de 2002, siendo denegada por AMENA el 3 de julio por el motivo de datos incompletos o erróneos, alegando que el rechazo de la solicitud de portabilidad se produjo por constar únicamente como denominación del cliente CONFIDENCIAL. Se recibió una segunda solicitud de fecha 2 de julio de 2002, que fue denegada con fecha 11 de julio por idéntico motivo. Ante una tercera solicitud de portabilidad de los mismos números de fecha 22 de julio de 2002, AMENA reiteró la denegación con fecha 30 de julio, de nuevo por el mismo motivo. Una cuarta solicitud recibida el 28 de agosto de 2002, volvió a ser denegada por AMENA el día 6 de septiembre, por idéntico motivo. Por último, la quinta solicitud de portabilidad fue presentada el 27 de septiembre de 2002, reiterándose por quinta vez la causa esgrimida por AMENA consistente en que la denominación del cliente expresada en la solicitud no incluía la expresión S.L.. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.
- I. Con fecha 24 de julio de 2002, tuvo entrada en el registro de esta Comisión escrito de CONFIDENCIAL (Documento 78), denunciando sucesivas denegaciones de portabilidad por parte de AMENA. En relación con dicha denuncia, consta manifestado en el escrito de alegaciones de AMENA de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

fecha 8 de noviembre de 2002 (Documento 118) que se solicitó la portabilidad de los números 653760408, 653760409 y 653760410 en las ocasiones que a continuación se expresan, resultando denegadas por idénticos motivos.

Así, con respecto al número 653760408 su portabilidad fue solicitada una primera vez, constando la denegación por AMENA en fecha 2 de julio de 2002 por el motivo de datos incompletos o erróneos, al estar la línea activada con tarifa Grupo Empresa 5 y ser la solicitud individual. Se recibió una segunda solicitud con respecto al mismo número, que es igualmente denegada con fecha 9 de julio por datos incompletos o erróneos, al no constar en la solicitud la referencia S.L.. Ante una tercera solicitud, AMENA la denegó el 16 de julio de 2002 por contrato multilínea.

Con respecto al número 653760409, consta que fue solicitada su portabilidad, siendo denegada por primera vez el 2 de julio de 2002 alegándose la causa de contrato multilínea. Se recibió una segunda solicitud, procediendo AMENA a denegarla con fecha 9 de julio de 2002 por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos, al no figurar en la solicitud la referencia S.L. respecto de la denominación del cliente. Posteriormente, se solicitó la portabilidad en cuatro ocasiones más, que fueron denegadas por AMENA sucesivamente en las fechas 16 de julio, 26 de julio, 8 de agosto y 21 de agosto de 2002, alegando, en los cuatro casos, la causa de contrato multilínea. Por último, ante una séptima solicitud de portabilidad, AMENA volvió a denegarla, el 4 de septiembre de 2002, por datos incompletos o erróneos, en concreto porque en la base de datos de AMENA figuraba la denominación CONFIDENCIAL, mientras que en la solicitud constaba CONFIDENCIAL.

Con respecto al número 653760410, consta acreditado que su portabilidad fue solicitada por primera vez, siendo denegada el 5 de julio de 2002 por contrato multilínea. Posteriormente, se recibió una segunda solicitud de portabilidad del mismo número, procediendo AMENA a denegarla con fecha 9 de julio de 2002, esta vez por datos incompletos o erróneos, al no figurar en la solicitud la referencia S.L.. Ante una tercera y cuarta solicitud de portabilidad, consta que AMENA las denegó con fechas 16 y 25 de julio de 2002, respectivamente, de nuevo por contrato multilínea. Ante sucesivas solicitudes, se reiteró una quinta denegación el 8 de agosto de 2002 por datos incompletos o erróneos, por idéntico motivo al ya expresado, y una sexta denegación el 21 de agosto de 2002 por contrato multilínea nuevamente. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- J. Con fecha 13 de marzo de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión una denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 57), manifestando que, en noviembre de 2001, solicitó a AMENA la portabilidad de los números 658992464 y 658992468 y, hasta ese momento, no habían sido portados. En el escrito de alegaciones de AMENA de fecha 8 de noviembre de 2002 (Documento 118), consta acreditado que se denegó la portabilidad de estos números en seis ocasiones sucesivas por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos, al figurar en las solicitudes respectivas un número de SIM incorrecto. Por su parte, el escrito de TME de fecha 23 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental complementaria (Documento 124), afirma que las fechas de estas denegaciones sucesivas se produjeron en los meses de diciembre de 2001 y febrero, marzo y abril de 2002. Asimismo, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el referido segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.
- K. Con fecha 11 de julio de 2002, tuvo entrada en el registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 64) contra AMENA, por reiteradas denegaciones de portabilidad de su número 658990441. En el escrito de AMENA de fecha 18 de diciembre de 2002 en el que se procedió a remitir justificación documental (Documento 123), consta un anexo 1 que acredita la solicitud de portabilidad del número 658990441 en cuatro ocasiones sucesivas, siendo denegada las cuatro veces por el mismo motivo, al alegarse por parte de AMENA la existencia de un contrato multilínea. Asimismo, el escrito acredita que las sucesivas denegaciones se realizaron en los días 29 de mayo de 2002, 17 y 28 de junio y 9 de julio de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

2002. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- L. Con fecha 18 de julio de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 71) contra AMENA, por la denegación sucesiva de solicitudes de portabilidad. Tal y como consta en el anexo 1 del escrito de AMENA de fecha 18 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 123), queda acreditado que se solicitó la portabilidad de los números 605924764 a 605924770 en ocho ocasiones, siendo denegada por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos, las primeras seis ocasiones por error en la SIM del número 605924767 y en las dos últimas porque en la solicitud figuraba la denominación del cliente como CONFIDENCIAL, mientras que en la base de datos de AMENA figuraba CONFIDENCIAL. Igualmente, con respecto a la portabilidad de los números 605924771 a 605924779, ésta fue denegada hasta en nueve ocasiones por el mismo motivo de datos incompletos o erróneos, afirmando AMENA que la SIM del número 605924776 recogida en las sucesivas solicitudes no coincide con el de su base de datos. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.
- M. Con fecha 15 de julio de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 67) contra AMENA por la denegación de la portabilidad solicitada. Tal y como consta en el anexo 1



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

del escrito de AMENA de fecha 18 de diciembre de 2002 en el que remiten justificación documental (Documento 123), queda acreditado que se solicitó la portabilidad de los números 605899751, 605943278, 605992931 Y 615821956 en dos ocasiones distintas, siéndole ésta denegada por datos incompletos o erróneos, al figurar en la solicitud de portabilidad el nombre de la empresa como CONFIDENCIAL, mientras que en la base de datos de AMENA figura como CONFIDENCIAL. Asimismo consta que las sucesivas denegaciones se realizaron en los días 26 de junio de 2002 y 5 de julio de 2002 respecto del número 605899751, y en los días 25 de junio y 9 de julio de 2002 respecto de los demás números. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- N. Con fecha 19 de diciembre de 2001, tuvo entrada en el registro de esta Comisión escrito de la Oficina Municipal de información al Consumidor del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz, sobre reclamación de CONFIDENCIAL (Documento 27), denunciando que solicitó a AMENA la portabilidad del número 656476145, en dos ocasiones distintas, siéndole denegada por la misma causa, en los días 5 y 21 de noviembre de 2001, alegando la existencia de datos incompletos o erróneos. Según consta en el Anexo del escrito de alegaciones de TME de fecha 15 de enero de 2002 (Documento 41), TME conocía que la primera solicitud de portabilidad fue denegada por AMENA el día 31 de octubre de 2001 por datos incompletos o erróneos, así como que hubo una segunda denegación por parte de AMENA por idéntico motivo. Por su parte, AMENA viene a confirmar estas denegaciones y sostiene tanto en su escrito de alegaciones de fecha 17 de enero de 2002 (Documento 42), como en su escrito de fecha 18 de diciembre de 2002 en el que remiten justificación documental (Documento 123), que el dato erróneo en los dos supuestos era el mismo y consistía en que, en la solicitud de portabilidad, se señaló la línea del cliente como un contrato en lugar de un servicio de prepago. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

por CONFIDENCIAL, ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- O. Con fecha 7 de agosto de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 91) contra AMENA, por sucesivas denegaciones de portabilidad. En el escrito de AMENA de fecha 18 de diciembre de 2002 en el que remiten justificación documental (Documento 123), consta que se solicitó la portabilidad de los números 658830732 a 658830754 en cuatro ocasiones distintas y sucesivas, siéndole ésta denegada por el mismo motivo, al alegarse por parte de AMENA la existencia de datos incompletos o erróneos, en concreto debido a que en las solicitudes de portabilidad figuraba la denominación de la empresa como CONFIDENCIAL, mientras que en la base de datos de AMENA figuraba como CONFIDENCIAL. Al respecto consta manifestado por AMENA que existía un error en su base de datos BSCS al constar la referencia societaria S.L. en vez de la correcta S.A., sosteniendo que *“el operador receptor debe enviar siempre una solicitud en la que los datos coincidan con los de BSCS”*. Las sucesivas denegaciones se realizaron, en los días 10 de julio de 2002, 14 y 27 de agosto y 10 de septiembre de 2002, según consta en la referida documentación remitida por AMENA. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.
- P. Con fecha 4 de julio de 2002, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 63) contra AMENA, por no haber sido tramitada la portabilidad de sus líneas. Tal y como consta en el escrito de AMENA de fecha 18 de diciembre de 2002 en el que remiten justificación documental (Documento 123), así como en el segundo escrito de TME de fecha 23 de diciembre de 2002 en el que remiten justificación documental (Documento 124), las fechas de estas denegaciones sucesivas fueron en los meses de diciembre de 2001 y febrero, marzo y abril de 2002.

Con respecto a la portabilidad del número 652790168, consta asimismo acreditado que se solicitó hasta en diecisiete ocasiones distintas, siendo denegada la portabilidad en todas ellas por AMENA, por datos incompletos o erróneos, en unos casos, o bien por la existencia de un contrato



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

multilínea, en otros. La sucesión de denegaciones comenzó el 14 de noviembre de 2001, alegando el motivo de contrato multilínea adscrito al número del abonado. Posteriormente, el 16 de abril de 2002 se denegó nuevamente, alegando en esta ocasión la existencia de datos incompletos o erróneos, en concreto por SIM incorrecta. Con fecha 30 de abril de 2002 volvió a denegarse por contrato multilínea y el 22 de mayo por datos incompletos o erróneos, de nuevo por SIM incorrecta. En el mes de junio de 2002 se denegó consecutivamente por contrato multilínea los días 6, 17 y 27. Posteriormente, AMENA denegó la portabilidad otras tres veces consecutivas, alegando nuevamente datos incompletos o erróneos por idéntico motivo los días 22 de julio, 30 de julio y 8 de agosto de 2002. En el mismo mes de agosto de 2002, una nueva solicitud de portabilidad fue denegada por AMENA el día 16 por contrato multilínea. Los días 5 y 12 de septiembre se volvió a denegar la portabilidad de este número, de nuevo alegando el motivo de datos incompletos o erróneos, consistente en error en la SIM. Otras dos nuevas solicitudes fueron denegadas el 20 de septiembre y el 28 de octubre de 2002 por la existencia de contrato multilínea. Y, por último, dos nuevas denegaciones se produjeron el 26 de noviembre y el 4 de diciembre de 2002, por datos incompletos o erróneos, constando idéntico motivo de error en la SIM.

Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- Q. Con fecha 24 de julio de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 79) contra AMENA, por sucesivas denegaciones de portabilidad. Según consta en el escrito de AMENA de fecha 18 de diciembre de 2002 en el que remiten justificación documental (Documento 123), la portabilidad de los números 667576262, 667576264, 605920384, 605989487 y 667729029 se solicitó hasta en ocho ocasiones distintas, siendo sucesivamente denegada. La primera denegación se produjo el 15 de abril de 2002 por datos incompletos o erróneos, al no incluirse en la solicitud la denominación S.L.. Las posteriores denegaciones se limitaron a alegar sucesivamente idéntico motivo de contrato multilínea. Estas denegaciones se produjeron consecutivamente los días 30 de abril, 13, 20 y 31 de mayo, 10 y 17 de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

junio y, por último, los días 4, 10 y 17 de julio de 2002. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- R. Con fecha 5 de agosto de 2002 se recibió en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 89) contra AMENA, por sucesivas denegaciones de portabilidad. En el escrito de AMENA de fecha 18 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 123), consta que se solicitó la portabilidad de los números 615616348 y 615616353, en siete ocasiones distintas, siéndole ésta denegada por el mismo motivo, al alegarse por parte de AMENA en todas ellas, la existencia de datos incompletos o erróneos, consistiendo el error en que el nombre de la empresa en la solicitud no coincidía con el de su base de datos, en concreto porque en la base BSCS de AMENA figuraba la denominación CONFIDENCIAL, mientras que la recogida en las sucesivas solicitudes era la correcta, es decir, CONFIDENCIAL. Estas denegaciones sucesivas se realizaron en los días 5, 16 y 29 de julio, 6 y 13 de agosto y, por último, los días 9 y 18 de septiembre de 2002, tal y como se acredita en el mismo documento antes expresado. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.
- S. Con fecha 7 de agosto de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 92) contra AMENA, por sucesivas denegaciones de portabilidad. En el escrito de AMENA de fecha



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

18 de diciembre de 2002 en el que remitió justificación documental (Documento 123), consta que CONFIDENCIAL, solicitó la portabilidad de los números 651839832 y 651839833, en siete ocasiones distintas, siéndole ésta denegada por el mismo motivo, al alegarse por parte de AMENA, en todas ellas, la existencia de datos incompletos o erróneos. En concreto, el dato erróneo era el número de tarjeta SIM. El análisis de la documentación incorporada al citado escrito de alegaciones revela que el error se produjo al asignar, en las sucesivas solicitudes, a cada MSISDN el número de tarjeta SIM correspondiente al otro, y viceversa. Consta asimismo que estas denegaciones se produjeron en los días 30 de julio, 19 y 26 de agosto, 3, 10 y 27 de septiembre y 9 de octubre de 2002. Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), y en el segundo escrito de TME de 23 de diciembre de 2002 remitiendo justificación documental complementaria (Documento 124), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

- T. Con fecha 11 de septiembre de 2002, se recibió en el Registro de esta Comisión denuncia de CONFIDENCIAL (Documento 101) contra AMENA, por denegación de portabilidad. Según consta en el escrito de AMENA de fecha 18 de diciembre de 2002 en el que remitió justificación documental (Documento 123), CONFIDENCIAL solicitó la portabilidad de los números 615049383 a 615049390, hasta en cuatro ocasiones distintas, siéndole ésta denegada sucesivamente por datos incompletos o erróneos o por contrato multilínea.

Con respecto al número 615049383, su portabilidad se denegó en tres ocasiones, la primera de ellas el día 27 de junio de 2002 por datos incompletos o erróneos, la segunda el día 1 de agosto de 2002 por contrato multilínea y la tercera el día 9 de agosto de 2002, por datos incompletos o erróneos.

Con respecto a los números 615049384 a 615049387, 615049389 y 615049390, fue denegada la portabilidad el día 27 de junio de 2002 por datos incompletos o erróneos. Posteriormente fue denegada en dos ocasiones consecutivas por el mismo motivo de contrato multilínea, en fechas 22 de julio y 1 de agosto de 2002. La cuarta solicitud fue denegada de nuevo por datos incompletos o erróneos el día 9 de agosto de 2002.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por último, con respecto al número 615049388, se denegó en dos ocasiones consecutivas por datos incompletos o erróneos los días 27 de junio y 22 de julio de 2002, una tercera por contrato multilínea el día 1 de agosto de 2002 y una cuarta, el día 9 de agosto de 2002, por datos incompletos o erróneos.

En todos los casos expuestos y probados, el dato erróneo en el que se amparó AMENA para denegar la portabilidad reiteradamente solicitada fue que, mientras que en las sucesivas solicitudes figuraba como denominación de CONFIDENCIAL, en la base de datos BSCS de AMENA figuraba como CONFIDENCIAL.

Por su parte, tanto en el escrito de alegaciones de TME de fecha 4 de noviembre de 2002 (Documento 117), como en el escrito de TME de 2 de diciembre de 2002 en el que se remitió justificación documental (Documento 121), se confirma en sus respectivos anexos que TME conoció las sucesivas denegaciones, por las causas que constan. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni TME procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad denunciadas por CONFIDENCIAL ni AMENA ni TME utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

CUARTO. Con respecto a la portabilidad de los números 655861765 y 655861766 solicitada por CONFIDENCIAL, ni RETEVISIÓN MÓVIL, S.A. (AMENA), en condición de operador donante, ni VODAFONE ESPAÑA, S.A. (VODAFONE), en condición de operador receptor, utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias tras serle denegada la portabilidad por AMENA hasta en nueve ocasiones consecutivas por datos incompletos o erróneos y por abonado con tarjeta SIM múltiple.

Según consta en el escrito de alegaciones de VODAFONE de fecha 31 de octubre de 2002 (Documento 116), la portabilidad solicitada por CONFIDENCIAL respecto del número 655861765 en fechas 20 de septiembre, 31 de octubre, 20 de noviembre, 5, 13 y 21 de diciembre de 2001, 15 de enero, 31 de enero y 7 de marzo de 2002, fue denegada sucesivamente. La primera solicitud se denegó por datos incompletos o erróneos, las cinco siguientes por abonado con tarjeta SIM múltiple, la séptima solicitud por datos incompletos o erróneos, la octava por abonado con tarjeta SIM múltiple y, por último, la novena solicitud por datos incompletos o erróneos. Respecto del número 655861766, el cliente solicitó la portabilidad en fechas 31 de octubre, 20 de noviembre, 5, 13 y 21 de diciembre de 2001 y 15 y 31 de enero de 2002, siendo denegada respectivamente por abonado con tarjeta SIM múltiple, datos



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

incompletos o erróneos, abonado con tarjeta SIM múltiple (de la tercera a la quinta solicitud), datos incompletos o erróneos y abonado con tarjeta SIM múltiple.

Asimismo, consta acreditado en el escrito de alegaciones de AMENA de 18 de diciembre de 2002 (Documento 123) las citadas denegaciones. Con respecto a los hechos expresados, ni AMENA ni VODAFONE procedieron en ningún momento a utilizar el proceso adicional de gestión de incidencias. En consecuencia, se considera probado que, ante las referidas denegaciones sucesivas de portabilidad, ni AMENA ni VODAFONE utilizaron el proceso adicional de gestión de incidencias.

QUINTO. La cifra total de números portados en el ámbito de las redes telefónicas públicas móviles a fecha septiembre de 2002 era de un total de 544.764 números, correspondiendo en condición de operadores donantes, 206.029 números portados desde VODAFONE ESPAÑA, S.A., 103.381 números portados desde RETEVISIÓN MÓVIL, S.A., 137.770 números portados desde TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. en lo relativo a la modalidad digital del servicio comercializada bajo la denominación MOVISTAR, y 97.584 números portados desde TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. en lo relativo a la modalidad analógica del servicio comercializada bajo la denominación MOVILINE.

Tal y como consta en el informe emitido por la Dirección Técnica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (Documento 153), en el mes de septiembre de 2002 los datos de portabilidad móvil eran los siguientes:

Operador móvil	Números portados (cedidos)
VODAFONE	206.029
AMENA	103.381
MOVISTAR	137.770
MOVILINE	97.584
TOTAL	544.764

Ello, considerando que la última denuncia acumulada al procedimiento sancionador incoado tuvo su entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones el día 20 de septiembre de 2002.

En consecuencia, se consideran probados los datos que constan en el cuadro anterior.

III



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. Habilitación competencial de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para resolver el presente procedimiento sancionador.

El Pleno del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es el órgano competente para resolver el presente procedimiento sancionador, a tenor de lo establecido en el artículo 58.a.1º de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, puesto en relación con lo dispuesto en los artículos 48.3 j), 48.4 y 50.7 de la citada Ley. De acuerdo con estos preceptos, corresponde a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por medio de su Consejo, 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.

SEGUNDO. Tipificación de los hechos probados.

El presente procedimiento sancionador se inició ante la posible comisión de una infracción tipificada en el artículo 79.15 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), que califica como infracción muy grave el incumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones, con excepción de las que lleve a cabo en el procedimiento arbitral, previo sometimiento voluntario de las partes.

Ello, considerando que el artículo 128.1 de la LRJPAC establece que serán de aplicación las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de producirse los hechos que constituyan infracción administrativa.

Tal y como consta en el acuerdo de inicio del procedimiento sancionador (Documento 126), el expediente se inició contra las entidades Telefónica Móviles España S.A.U., Vodafone España, S.A., y Retevisión Móvil, S.A. por el presunto incumplimiento de la Resolución de 8 de junio de 2000, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se aprueban las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de números en redes telefónicas móviles.

La instrucción del procedimiento sancionador ha revelado que la infracción tipificada en el artículo 79.15 de la LGTel se concreta, en el presente caso, en



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

el incumplimiento del apartado segundo de la citada Resolución de 8 de junio de 2000, cuyo tenor literal se recoge a continuación:

“SEGUNDO. La implementación de dichas especificaciones técnicas deberá permitir la conservación de número en los casos de cambio de operador de red telefónica pública móvil, aunque cambie la modalidad del servicio prestado, y de cambio de operador para los servicios de inteligencia de red, incluyendo los servicios de numeración personal, tanto entre operadores de redes móviles como entre operadores de redes móviles y fijas, cuando no haya modificación de servicio. Todos los operadores de redes telefónicas públicas móviles deberán haber implantado en sus redes las especificaciones técnicas incluidas en el Anexo I antes del 22 de agosto de 2000.”

Al respecto es preciso señalar que el Real Decreto 1651/1998, de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título II de la LGTel, en lo relativo a la interconexión y al acceso a las redes públicas y a la numeración (en adelante, Reglamento de Interconexión), actualmente en vigor conforme lo establecido en la Disposición Transitoria primera punto 3 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, dispone en su artículo 26, apartado 2, que:

“2. Los operadores de red telefónica pública móvil que tengan derecho a la asignación directa de recursos públicos de numeración pertenecientes al rango de numeración para servicios de telefonía móvil automática, deberán facilitar a los abonados que lo soliciten la conservación de sus números, aunque los servicios se soporten en redes tecnológicamente diferentes.

En todo caso, la conservación de números entre servicios de telefonía móvil automática analógica y digital se proveerá en condiciones de igualdad por todos los operadores de ámbito nacional.”

En el mismo sentido, la Orden de 22 de septiembre de 1998 por la que se establece el régimen aplicable a las licencias individuales para servicios y redes de telecomunicaciones y las condiciones que deben cumplirse por sus titulares (en adelante, Orden de Licencias), dispone en su artículo 27.1.4 que los titulares de licencia tipo B que presten el servicio telefónico disponible para el público deberán establecer los procedimientos necesarios para garantizar el derecho de los abonados a la conservación de los números.

A su vez, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es competente para fijar el procedimiento a seguir para la aprobación de las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de números, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23.1 del Reglamento de Interconexión:

“1. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, a propuesta de los operadores, aprobará las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de números.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

A efectos de lo determinado en el párrafo anterior, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones establecerá el procedimiento a seguir y otorgará un plazo a los operadores para que éstos propongan las soluciones técnicas que consideren más adecuadas.

Una vez fijadas las especificaciones definitivas, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones las hará públicas”.

Finalmente, el artículo 23.2 del Reglamento de Interconexión establece que el objeto de las especificaciones técnicas es posibilitar la conservación de los números.

Pues bien, partiendo del régimen jurídico de la conservación del número por los operadores de red telefónica pública móvil, y al objeto de determinar la tipificación de la actuación de dichos operadores, es necesario analizar si de los hechos que han resultado probados puede inferirse que ha existido un incumplimiento del apartado segundo de la Resolución de 8 de junio de 2000 y, por tanto, si constituyen una infracción muy grave tipificada en el artículo 79.15 de la LGTel, esto es, el incumplimiento de una resolución adoptada por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones.

Pues bien, el apartado segundo de la Resolución de 8 de junio de 2000 por la que se aprueban las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de números en redes telefónicas móviles, establece la obligación de implementar dichas especificaciones de modo que permitan la conservación del número en el caso de cambio de operador del citado tipo de redes. Es decir, que la implementación de las especificaciones técnicas debe permitir la conservación del número, tal y como dispone literalmente la Resolución.

Por consiguiente, las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes telefónicas públicas móviles constituyen una herramienta, cuya implementación por los operadores debe permitir la conservación de número.

Cumple reiterar aquí que la conservación del número es una obligación que incumbe a los operadores móviles en virtud de lo establecido en el artículo 26.2 del Reglamento de Interconexión. A mayor abundamiento, el artículo 27.1.4 de la Orden de Licencias establece que los titulares de licencia tipo B que presten el servicio telefónico disponible para el público, deberán establecer los procedimientos necesarios para garantizar el derecho de los abonados a la conservación de los números.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por tanto, las especificaciones técnicas tienen como objeto posibilitar la conservación de los números, según establece el artículo 23.2 del Reglamento de Interconexión y, asimismo, tal y como dispuso el apartado segundo de la Resolución de 8 de junio de 2000, en los términos que constan.

Partiendo de la anterior conceptualización, es preciso señalar que las especificaciones técnicas aprobadas por la Resolución de esta Comisión de 8 de junio de 2000, en cuanto expresión de la solución técnica que debe permitir soportar la portabilidad de la numeración en redes móviles, definen tanto la solución de red como los procesos administrativos cooperativos entre operadores. En lo que se refiere a estos últimos, los procesos regulan las interacciones entre operadores, configurándose cuatro procesos básicos (alta, cancelación, baja y modificación de NRN) y dos procesos adicionales (gestión de incidencias y consolidación de bases de datos). Así consta en el apartado 6.2 de la Especificación Técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes móviles, aprobada por la Resolución de continua referencia (en adelante, Especificación Técnica de procedimientos administrativos).

Así las cosas, es preciso analizar los hechos probados a la luz de las anteriores conclusiones, con el fin de tipificar la conducta de los operadores descrita en los citados hechos. Ello, teniendo en cuenta que el apartado segundo de la Resolución de 8 de junio de 2000 establece la obligación de implementar las especificaciones de modo que permitan la conservación del número en el caso de cambio de operador del citado tipo de redes, como queda dicho.

Pues bien, la primera circunstancia relevante que se deriva del análisis de los hechos probados es que han existido reiteradas y sucesivas denegaciones de portabilidad de los mismos números, fundadas en idéntica causa y con mismo cliente solicitante. Así resulta de los hechos probados Primero, Segundo, Tercero y Cuarto.

La segunda circunstancia relevante, a juicio de esta Comisión, es que la Especificación Técnica de procedimientos administrativos aludida en la presente Resolución ofrecía una solución técnica adecuada para permitir soportar la portabilidad de la numeración en redes móviles, a condición de que los operadores móviles hubiesen hecho una utilización diligente de la misma.

En este sentido, podría considerarse que la Especificación Técnica albergaba recursos suficientes para que el operador implicado en una denegación reiterada de portabilidad hubiera podido desbloquear el procedimiento. El operador donante, comunicando al operador receptor la causa concreta de denegación de la portabilidad, en especial cuando la causa genérica era la existencia de un dato erróneo o incompleto en la solicitud. El operador receptor,



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

estableciendo un cauce fluido de comunicación con el cliente y con el propio operador donante, bien a través del proceso adicional de gestión de incidencias, bien a través de cualquier otro medio alternativo. En definitiva, podría estimarse que una actitud más diligente y proactiva de los operadores móviles en la utilización de la especificación podría haber permitido solventar las causas de denegación puestas de manifiesto en los hechos probados y, a la postre, garantizar la conservación del número.

Ahora bien, a los exclusivos efectos de la tipificación de la actuación de los operadores móviles en el marco del presente procedimiento sancionador, es necesario tener en consideración que ya en el Informe sobre la Consulta Pública acerca del progreso de la portabilidad en redes fijas y en redes móviles, aprobado en junio de 2002, se concluyó específicamente para redes móviles que se constataba la necesidad de una mejora del servicio que entonces se estaba ofreciendo a los abonados al servicio telefónico móvil en el ámbito de la portabilidad, de forma que se debían reducir drásticamente las incidencias y los contratiempos en los que en repetidas ocasiones se veían inmersos dichos abonados cuando deseaban ejercer su derecho a conservar el número telefónico. En tal sentido, se llegó a la conclusión de que esta Comisión acometería una modificación de las especificaciones aplicables a redes móviles tendente a la mejora de esta relación con los clientes, haciendo especial hincapié en las relaciones entre el operador receptor y el abonado.

Posteriormente, mediante Resolución de 5 de junio de 2003, se aprobó una modificación de las especificaciones, incidiendo especialmente en las causas que se habían detectado como determinantes de las incidencias puestas de manifiesto. Así, se modificó el contenido de las comprobaciones a realizar sobre la solicitud de portabilidad y las causas de denegación, profundizando en la información aportada al abonado sobre la denegación, cuando ésta se produzca.

Asimismo, es necesario tomar en consideración que los datos existentes desde la entrada en funcionamiento de las nuevas especificaciones han revelado un significativo aumento de la portabilidad, en cifras absolutas y con abstracción de las incidencias que se pudieran producir en este nuevo marco.

En este sentido, se estima que las conductas puestas de manifiesto en los hechos probados no se incardinan suficientemente en la conducta típica sancionable, por cuanto la resolución posterior que aprobó una modificación de las especificaciones técnicas vino a completar y precisar el tipo de la infracción que nos ocupa.

Atendiendo a todo ello y al número de casos detectados en los hechos probados que constan en la presente Resolución, así como al momento en el



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

que se produjeron, ha de concluirse que no hay tipicidad en la actuación de los operadores móviles, al entender que no existió incumplimiento del apartado segundo de la Resolución de 8 de junio de 2000. Procede, en consecuencia, archivar el procedimiento.

Vistos los antecedentes de hecho, hechos probados y fundamentos de derecho y, vistas, asimismo, la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, en vigor en el momento de producirse los hechos que constituyen infracción administrativa, la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, actualmente en vigor, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto y demás normas de aplicación, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que tiene atribuidas,

RESUELVE

Archivar el procedimiento sancionador iniciado mediante Resolución de fecha 14 de mayo de 2003 contra los operadores de redes públicas telefónicas móviles por incumplimiento de la Resolución de 8 de junio de 2000 sobre las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas móviles.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, 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, recurso de reposición 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 dispuesto en el artículo 48.17 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 el artículo 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 58 de la misma Ley.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

EL SECRETARIO

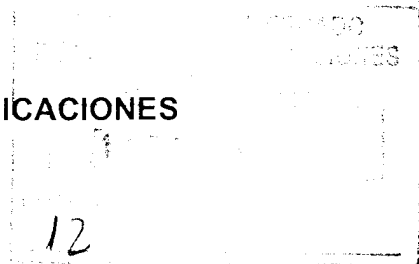
Vº Bº EL PRESIDENTE

Jaime Velázquez Vioque

Carlos Bustelo García del Real



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES



Don REINALDO RODRÍGUEZ ILLERA y Don JOSÉ PASCUAL GONZÁLEZ RODRÍGUEZ, en su calidad de Consejeros de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y en relación con el ACUERDO, en relación con el Expediente A.J 2001/5434 , por el que se aprueba la

RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE SANCIONADOR CONTRA LOS OPERADORES DE REDES PÚBLICAS TELEFÓNICAS MÓVILES POR ACUERDO DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES DE 14 DE MAYO DE 2003

aprobada por el Consejo por empate a cuatro votos con voto de calidad del Presidente en la sesión nº 46/03 de 12 de diciembre de 2003 consideran necesario emitir el siguiente

VOTO PARTICULAR

Consideraciones.

La resolución aprobada se basa en el rechazo por el Consejo de la propuesta del instructor por considerar el Consejo la falta de tipicidad en el comportamiento de los operadores móviles al:

1. Estimar que las conductas puestas de manifiesto en los hechos probados no se incardinan suficientemente¹ en la conducta típica sancionable dado que ha habido una resolución posterior que ha modificado las especificaciones.
2. Constatando que desde la entrada en funcionamiento de las nuevas especificaciones los datos de portabilidad han revelado un significativo aumento en cifras absolutas.
3. Atendiendo al número de casos detectados en los hechos probados
4. ...así como al momento en que se produjeron.

Ante estos argumentos cabe exponer lo siguiente:

PRIMERA.- En el apartado SEGUNDO de la resolución y poco antes de las consideraciones que llevan a declarar la falta de tipicidad de la acción y su consiguiente archivo se dice textualmente:

¹ El subrayado es nuestro.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

"Pues bien, la primera circunstancia relevante que se deriva del análisis de los hechos probados es que han existido reiteradas y sucesivas denegaciones de portabilidad de los mismos números, fundadas en idéntica causa y con mismo cliente solicitante. Así resulta de los hechos probados Primero, Segundo, Tercero y Cuarto.

La segunda circunstancia relevante, a juicio de esta Comisión, es que la Especificación Técnica de procedimientos administrativos aludida en la presente Resolución ofrecía una solución técnica adecuada para permitir soportar la portabilidad de la numeración en redes móviles, a condición de que los operadores móviles hubiesen hecho una utilización diligente de la misma.

En este sentido, podría considerarse que la especificación Técnica albergaba recursos suficientes para que el operador implicado en una denegación reiterada de portabilidad hubiera podido desbloquear el procedimiento."

Desde nuestro punto de vista es innecesario buscar mejores argumentos que las afirmaciones contenidas en la propia resolución. En ella queda clara la inconsistencia y contradicción entre una argumentación sólida que demuestra más allá de toda duda una actividad punible de los operadores móviles y la débil y confusa argumentación que desemboca en su exoneración. Y esto es así ya que si la especificación técnica como se dice en la resolución "ofrecía una solución técnica adecuada para permitir soportar la portabilidad" o "albergaba recursos suficientes para desbloquear el procedimiento". ¿Cómo se puede afirmar poco después?, que "los hechos probados no se incardinan suficientemente en la conducta típica sancionable dado que ha habido una resolución posterior que ha modificado las especificaciones". Es obvio que si las especificaciones técnicas anteriores albergaban recursos suficientes, no han sido los cambios realizados los que imposibilitaban el cumplimiento de la misma sino como apunta la propia resolución, "la falta de diligencia de los operadores móviles".

- En la instrucción ha quedado demostrado más allá de toda duda que los operadores móviles han conseguido bloquear el derecho de los ciudadanos a la portabilidad, y anular los objetivos de la especificación aprobada por esta Comisión vulnerando su segundo RESUELVE, mediante la adopción de una actitud absolutamente pasiva ante las peticiones de portabilidad por parte de los usuarios. No sólo no han publicitado este servicio, sino que lo han obstaculizado hasta el punto que han convertido el normal ejercicio de un derecho en un pesado proceso pleno de obstáculos administrativos.
- De hecho, los operadores móviles han utilizado los propios procedimientos diseñados por esta Comisión para facilitar las interrelaciones de los operadores en el suministro de un servicio de portabilidad, para bloquear dicho servicio. En ese sentido la utilización de una norma para impedir los objetivos de la misma sólo se puede calificar de fraude.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

SEGUNDA.- La decisión de archivar el expediente se apoya en el reducido número de casos detectados en los hechos probados.

Esta argumentación es absolutamente engañosa, ya que precisamente el reducido número de casos es realmente un indicador del éxito de bloqueo de la portabilidad alcanzado por los operadores móviles. No sólo han conseguido que casi nadie solicite la portabilidad, sino que también han conseguido que muy pocos reclamen.

El universo natural de demanda de los servicios de portabilidad coincide con el número de bajas anuales por cambio de operador que para tener una idea de magnitud fue de unos seis millones en el año 2002, en dicho año se portaron alrededor de 375.000, números es decir un 6,25% de los potenciales usuarios del servicio. No hace falta ser especialmente perspicaz para analizar las razones por las que más de cinco millones y medio de usuarios no ejercieron su derecho a llevarse sus números al cambiar de operador. La mayor parte desconoce la existencia del servicio² y los que la conocen son disuadidos por los operadores mediante procedimientos típicos del "Vuelva usted mañana" de Mariano José de Larra.

En nuestra opinión, el reducido numero de casos es suficiente para tipificar la conducta punible de los operadores móviles, pero para valorar el impacto de dicha conducta sobre el bien a proteger por la Especificación Técnica, la cifra significativa sería la de los varios millones³ de usuarios que no ejercitan su derecho a la portabilidad.

TERCERA.- Una tercera consideración se refiere al argumento de la resolución respecto a: "...así como al momento en que se produjeron". No queda nada claro en la resolución qué tiene que ver, el momento en que se produjeron los hechos probados con la existencia o no de una conducta típica sancionable.

El contexto de la frase podría dar a entender, que se produjeron antes de corregir la especificación técnica y antes de que se produjera "un significativo cambio en las cifras de portabilidad".

² Curiosamente los tres operadores han coincidido en no considerar la portabilidad como un arma competitiva a utilizar en la captación de cuota.

³ Puesto que en la mayoría de los casos, dejando a parte a aquellos que cambian de operador en función de las ofertas que en cada momento existan en el mercado (promociones) lo razonable es que cuando un usuario cambia de operador desee conservar su propio número por razones prácticas, y si este grupo no es la inmensa mayoría si al menos representa una cifra importante dentro de aquellos usuarios que cambias de operador y que ni de lejos puede coincidir con las cifras de portabilidad existentes hasta fechas recientes.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En nuestra opinión, esta mención es más un elemento atenuante correspondiente a una situación de estimación de existencia de conducta sancionable que un argumento para la desestimación y el archivo del expediente, y en ese sentido parece más una “explicación no pedida” o un “ponerse la venda antes que la herida”.

En cualquier caso la argumentación es inexacta, ya que la modificación de las especificaciones se realizó en junio de este año, casi simultáneamente con la apertura del presente expediente sancionador. El poco tiempo transcurrido hasta la fecha no permite ninguna conclusión fiable al respecto.

CUARTA.- Por último, en nuestra opinión, la resolución aprobada, se apoya en argumentos puramente formales y de cuestionable validez jurídica que no consideran el fondo del problema que no es otro que la situación de indefensión de los usuarios ante una acción común de los operadores en el contexto de un mercado oligopólico

En ese sentido, la resolución aprobada supone un cuestionable y peligroso cambio de la política de la CMT en materia de defensa del interés general y de los derechos de los usuarios.

En conclusión:

Los Consejeros firmantes manifiestan su desacuerdo con la resolución adoptada y ruegan que así conste a efectos de lo establecido en el Art. 22 de la ORDEN de 9 de abril 1997 del Ministro de Fomento por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.



Reinaldo Rodríguez Illera



José Pascual González Rodríguez



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES 11

Doña GLORIA CALVO DÍAZ y Don LUIS BERMÚDEZ ODRIOZOLA, en su calidad de Consejeros de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y en relación con la

RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE SANCIONADOR CONTRA LOS OPERADORES DE REDES PÚBLICAS TELEFÓNICAS MÓVILES INCOADO POR ACUERDO DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES DE 14 DE MAYO DE 2003, APROBADA POR ACUERDO DEL CONSEJO EN LA SESIÓN 46/03, DEL DÍA 12 DE DICIEMBRE DE 2003, HACEN CONSTAR EN RELACIÓN A LA MISMA EL SIGUIENTE

Formulan el siguiente

VOTO PARTICULAR

Con el presente voto particular pretendemos expresar nuestra discrepancia, con relación a la resolución aprobada por el Consejo mediante la que se acuerda archivar el expediente sancionador AJ 2001/5434 incoado a los operadores de redes públicas telefónicas móviles en la medida en que deja en entredicho la garantía de un derecho esencial de los usuarios, cual es, la conservación de su número en caso de cambio de operador móvil.

La resolución se aparta radicalmente de la propuesta del Instructor que consideraba la comisión de una infracción muy grave cometida por determinados operadores de telefonía móvil consistente en el incumplimiento del Resuelve Segundo de la Resolución de la Comisión de fecha 8 de junio de 2000 sobre especificaciones técnicas y administrativas aplicables a la conservación de la numeración en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas móviles.

Nuestra discrepancia con esta decisión adoptada por el Consejo se funda tanto en razones relativas a la tipicidad de las conductas como en razones relativas a las condiciones del ejercicio de la potestad sancionadora por esta Comisión.

Desde el primer punto de vista, y a pesar de no coincidir plenamente con la propuesta del Instructor, no encontramos motivos para el archivo del expediente. Está plenamente acreditada la comisión de la infracción, la autoría



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

también está demostrada, no ha prescrito la infracción ni existen causas de exoneración de responsabilidad.

En el texto de la resolución se pretende fundar el archivo del expediente en la falta de tipificación de los hechos probados.

Pues bien, como ahora veremos, la tipicidad concurre plenamente a la vista de lo establecido en la Resolución de 8 de junio de 2000, por la que se aprueban las especificaciones técnicas aplicables a la conservación del número por los operadores móviles.

En efecto, dicha Resolución, tal y como ponía de manifiesto la propuesta sometida por el instructor, establece una obligación clarísima a cargo de los operadores destinatarios de la misma, obligación que se configura además como obligación de resultado y que no esa otra que “la implementación de (dichas) especificaciones técnicas deberá permitir la conservación de número en los casos de cambio de operador de red telefónica pública móvil”.

Esta obligación aparece como incondicionada y no sujeta a término como no podía ser de otro modo teniendo en cuenta que, tal y como se recoge en los fundamentos de la propia resolución aprobada y se recogía en la propuesta del instructor, la conservación del número se configura, a partir del mandato de las Directivas comunitarias, como un derecho esencial de los usuarios. Más allá de la herramienta competitiva que constituye, la portabilidad es un derecho que los operadores asignatarios de numeración deben necesariamente garantizar poniendo en marcha todos los mecanismos que resulten necesarios a estos efectos entre los cuales aparecen, precisamente, los procedimientos técnicos y administrativos que faciliten la interacción que necesariamente ha de producirse entre ellos, procedimientos establecidos en sus líneas esenciales a través del instrumento que las especificaciones técnicas son en definitiva.

Pero la herramienta no puede sustituir a la obligación a cuyo cumplimiento sirve, más aún teniendo en cuenta que, como todo procedimiento por detallado y experimentado que sea, no puede recoger toda la variedad de situaciones que la realidad necesariamente presentará.

A los efectos de la calificación de la conducta de los operadores es necesario por tanto por una parte, identificar las conductas producidas, lo que se hace en el relato de hechos probados, y por otra identificar la precisa obligación incumplida.

Pues bien, como acertadamente justificaba la propuesta sometida por el instructor, no hay duda sobre el incumplimiento del Resuelve segundo de la Resolución de 8 de junio de 2000. A través de dos tipos básicos (que no



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

únicos) de conductas, los operadores han impedido a los usuarios la conservación de sus números al cambiar de operador y por tanto han incumplido la obligación que el Resuelve segundo de la Resolución de 8 de junio de 2000 establecía con toda claridad. Y lo han hecho además, a pesar de la existencia de mecanismos específicamente previstos en ella que hubieran debido utilizarse justamente como cauce para solventar los obstáculos que la efectividad de ese derecho encontraba.

En efecto, la Resolución de 8 de junio de 2000, como hemos dicho, aprueba una herramienta (las especificaciones técnicas) que contiene una parte relativa a los procedimientos administrativos asociados a la portabilidad que se definen como “los requisitos funcionales para la gestión y administración de los procedimientos administrativos asociados a la portabilidad de números móviles” añadiendo que la solución aprobada “permitirá mantener un control sobre el estado de las solicitudes, constituyendo además un soporte del mecanismo de resolución de incidencias”.

En ese marco además se define un proceso de “gestión de incidencias” cuyo objetivo explícito es “proporcionar un mecanismo flexible y rápido para solucionar cualquier incidencia que pudiera darse entre los operadores involucrados en la portabilidad”. El menú incidencias es responsable “de lanzar el proceso de gestión de incidencias y de mantener un canal abierto que posibilite la resolución de los mismos a la mayor brevedad posible” y en él se deberán incluir las funciones “que permitan consultar las incidencias que hayan podido surgir durante el procesamiento de la petición”. El punto 6.3.4 de las especificaciones es suficientemente ilustrativo de la flexibilidad de este menú para la comunicación y tratamiento de cualquier incidencia. El punto 7.6 clasifica las incidencias y 7.6.2 indica que “durante el período que sea necesario, los operadores implicados podrán realizar las tareas técnicas y/o administrativas que consideren oportunas para tratar de resolver la incidencia”. “Aunque el periodo de resolución dure varios días, los operadores deberán progresar hacia la resolución de la incidencia”. Es decir, se trata de un instrumento flexible para garantizar que las anomalías producidas en el procesamiento de una petición puedan ser detectadas y tratadas adecuadamente. Ello siempre obviamente partiendo de la voluntad de los operadores involucrados de respetar y procurar el cumplimiento de su obligación esencial: que los usuarios puedan mantener su número cuando cambian de operador móvil.

Pues bien de los hechos probados resulta que en ningún momento los operadores, excepto Vodafone en algunos de ellos, acudieron a ningún mecanismo, ni el previsto en las especificaciones ni fuera de ellas, que permitiera el cumplimiento de su obligación.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Como indicaba la propuesta del instructor, “una reiteración sucesiva de denegaciones de portabilidad de un mismo número, referida a un mismo solicitante por los mismos operadores y por idéntica causa, es una situación que se revela, cuando menos, como anómala y, desde luego, inesperada, siguiendo la terminología utilizada por la entidad alegante”.

“Resulta inaceptable que, ante reiteradas y sucesiva denegaciones de portabilidad por idénticas causas y mismos actores, los operadores no hagan uso de un mecanismo flexible y rápido para tratar de solucionarlas, siendo ésta la definición del proceso adicional de gestión de incidencias que contemplan las especificaciones técnicas aprobadas por Resolución de 8 de junio de 2000”.

En definitiva concurren en el expediente los elementos siguientes:

- Elevado número de denegaciones, reiteradas y sucesivas de portabilidad de un mismo número y por idéntica causa, que quedan plenamente acreditadas en la relación de hechos probados y que han frustrado el ejercicio de un derecho esencial de los usuarios;
- Obligación, impuesta de modo claro e incondicional, de implementar las especificaciones de manera que permitan en todo caso la conservación del número y que los operadores han ignorado en todos los casos descritos.
- Existencia de un procedimiento flexible y apto para la gestión de incidencias que surgen en los procedimientos administrativos previstos como herramienta para garantizar la portabilidad y que hubiere permitido perfectamente la gestión de las probadas en esta Resolución.

Pues bien, a pesar de ello y tras señalar la resolución a la que se refiere el presente voto particular de manera acertada -como asimismo han reconocido algunos de los supuestos infractores- que la infracción tipificada consistiría en el incumplimiento del resuelve segundo de la meritada resolución de 8 de junio de 2000, entiende que una resolución posterior, de fecha 5 de junio de 2003, que aprobó una modificación de las especificaciones “vino a completar y precisar el tipo de la infracción que nos ocupa”. Esto es, el mandato de tipificación no habría concluido hasta la aprobación de la segunda de las resoluciones con lo que las conductas acreditadas, anteriores en el tiempo, no podrían ser sancionadas.

Todo ello tras reconocer que el indicado resuelve segundo dispone que “la implementación de dichas especificaciones técnicas deberá permitir la conservación de número en los casos de cambio de operador de red telefónica pública móvil”, y que “podría estimarse que una actitud más diligente y proactiva de los operadores móviles en la utilización de la especificación podría



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

haber permitido solventar las causas de denegación puestas de manifiesto en los hechos probados y, a la postre, garantizar la conservación del número".

Es decir, se reconoce una falta de diligencia en la utilización de la especificación, que por sí misma permitiría -así se indica de manera expresa en la resolución- soportar la portabilidad de la numeración en redes móviles. No obstante, se archiva el expediente, a pesar de que el resuelve segundo es claro cuando ordena que la "implementación de dichas especificaciones técnicas deberá permitir la conservación del número".

El principio de tipicidad entendido como predeterminación de la conducta cuyo incumplimiento se sanciona debiera haberse incardinado -tal como hizo el instructor del expediente sin apenas discusión al respecto por los operadores- en la comprobación de si las conductas acreditadas encajaban en ese mandato inequívoco relativo a la aplicación de las especificaciones para permitir la conservación del número.

Y tal como queda demostrado a la vista de los hechos probados, todos los operadores móviles, en su doble condición de operadores donantes y receptores de numeración portada, aplicaron de manera incorrecta -poco diligente dice la resolución- las especificaciones técnicas, impidiendo o dificultando extraordinariamente la conservación del número por el usuario.

No de otra manera puede entenderse el comportamiento absolutamente inverosímil e inaceptable consistente en denegar hasta nueve veces consecutivas la portabilidad al usuario por la misma causa consistente en datos incorrectos sin que ambos operadores donante y receptor determinen de alguna manera cuál es el dato incorrecto que debe corregirse para que la portabilidad sea operativa.

No es argumento aceptable para entender no concurrente el principio de tipicidad el que ulteriormente la propia Comisión modificara las especificaciones técnicas con el fin de mejorarlas e introducir a través de diversos mecanismos soluciones a la incorrecta aplicación de la especificación por los operadores.

Como bien se expuso en el Consejo, se trata de cuestiones diversas que en el pasado ya se han producido en otros asuntos como la preasignación. La apertura de expedientes sancionadores por incumplimiento de resoluciones de la CMT, que es el asunto que aquí nos trae, no impide que se modifiquen las propias resoluciones administrativas para mejorarlas o adecuarlas a la realidad de los mercados.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Así, con relación a la preasignación se han modificado reiteradamente las primeras circulares sobre la materia, al tiempo que se han abierto expedientes sancionadores por incumplimiento de algunas de ellas.

De otro lado, no es acertado indicar que la modificación de la especificación “vino a completar y precisar el tipo de la infracción”.

Un ejemplo aclarará esta afirmación tan rotunda. En punto a las causas de denegación, la modificación de la especificación sustituye la causa anterior –datos incorrectos o erróneos- por una serie de causas tasadas y determinadas. Con ello se evita, evidentemente, que el operador pueda incumplir la especificación simplemente negándose a indicar cual es el dato que se debe corregir. Pero ello no es un complemento a la especificación, sino una completa sustitución de la misma, que introduce un mecanismo que hace que en el futuro, en principio, no se puedan reproducir denegaciones múltiples como hasta la fecha.

Ahora bien, eso no significa que la especificación anterior fuera cumplida por los operadores. El incumplimiento de la especificación anterior consistió en la incorrecta aplicación de esa causa de denegación genérica, por cuanto los operadores se acogían a la expresión genérica pero no indicaban de ninguna manera cual era el dato incorrecto o erróneo que debía corregirse. Estaban aplicando incorrectamente la especificación pues al no expresar el dato que debía corregirse impedían de hecho –cinco, siete, nueve denegaciones sucesivas- la conservación del número.

La modificación no completa el tipo de infracción anterior –implementación incorrecta de la de la especificación-sino que simplemente introduce cambios perfectamente legítimos en la propia especificación.

Que no se completa el tipo queda acreditado por la evidencia de que el resuelve segundo-que es el que tipifica el mandato imperativo a los operadores- no ha sido modificado.

La modificación que se acomete en junio de 2002 responde, como el propio acuerdo ahora adoptado señala a la necesidad de, “reducir drásticamente las incidencias (obsérvese el término utilizado) y “los contratiempos en los que en repetidas ocasiones se veían inmersos los abonados cuando deseaban ejercer su derecho a conservar el número”. Y, en efecto, lo que se pretendía era eliminar un volumen importante de obstáculos e incidencias que, es obvio, antes de tal modificación se generaban y a las que los operadores no venían dando respuesta adecuada pero no porque existieran mecanismo para ella. Por ello con la modificación se sistematizan una serie de eventos que, antes se



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

convertían en obstáculos y que, después de la modificación no deben llegar a producirse.

El argumento que utiliza la Resolución finalmente adoptada no resulta, en nuestra opinión, aceptable de ningún modo pues equivaldría a entender que la obligación no se encontraba suficientemente definida o que los procedimientos establecidos imposibilitaban su cumplimiento, y nada más lejos de la realidad como se ha razonado.

En nuestra opinión, los hechos estaban perfectamente tipificados y en consecuencia debe entenderse el archivo como una absolución de los infractores con vulneración de la legalidad vigente.

En relación a la cuestión de fondo, no cabe ignorar que estamos ante un expediente sancionador derivado de un importante número de denuncias acumuladas ante la CMT promovidas por particulares que advertían serias resistencias en los operadores móviles para ejercer el derecho esencial que la normativa de telecomunicaciones les reconoce para conservar su número de teléfono móvil en caso de cambio de operador prestador del servicio.

Al tiempo, tampoco debe dejar de subrayarse que la infracción tipificada revestía la consideración de muy grave, como merecen todos aquellos incumplimientos de resoluciones de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Estos dos aspectos, despejada la cuestión relativa a la tipicidad, ponen de manifiesto la gravedad de la decisión adoptada.

De una parte, porque desde el punto de vista de la garantía del derecho de los usuarios a la conservación del número, que compete en el caso de los operadores móviles fundamentalmente a esta Comisión (el expediente se abrió a todos los operadores móviles considerando que todos ellos estaban implementando incorrectamente las especificaciones e impidiendo con ello la garantía de la conservación del número), introduce incertidumbre sobre el grado de compromiso que esta Comisión está dispuesta asumir. Es la segunda ocasión en la que el presunto incumplimiento de los operadores móviles en relación con la portabilidad queda sin sanción. La primera ocasión tuvo lugar en virtud de la resolución de la CMT de 26 de abril de 2001, por la que se puso fin al período de información previa y se acordó no iniciar expediente sancionador. En aquella ocasión, se entendió que dificultades en la implantación del mecanismo técnico y administrativo de la portabilidad justificaban el archivo, no obstante lo cual en la propia resolución se realizaban consideraciones a título de advertencia sobre la necesidad de un cambio de actitud de los



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

operadores respecto del derecho de conservación de los números por los abonados.

Estimamos que tras el precedente citado, la exculpación que representa la presente resolución del Consejo de la CMT, cuando además en un expediente tramitado con todas las garantías ha quedado plenamente acreditada la infracción, no constituye una buena señal para el mercado ni para la protección de un derecho esencial de los usuarios, encomendado fundamentalmente a la CMT como último garante, cual es el derecho a la conservación del número en caso de cambio de operador.

De otro lado, el que incumplimientos acreditados respecto de resoluciones de la CMT queden sin sanción, pone en evidencia el complejo anclaje de potestades que caracterizan a este organismo. Como es conocido, ante determinado tipo de prácticas de los operadores, que pudieran ser consideradas como anticompetitivas o contrarias a ciertos principios básicos del proceso de liberalización de las telecomunicaciones, la CMT suele intervenir, prima facie, de manera preventiva imponiendo obligaciones de hacer o no hacer, sin acudir a la punición directa característica de otros ámbitos reguladores.

Ahora bien, el mandato de hacer o no hacer no debe quedar en discusión en cuanto a su cumplimiento, a salvo siempre la garantía que ofrece el recurso a los tribunales de justicia, en este caso residenciados en la jurisdicción contencioso-administrativa. Tan es así, que el incumplimiento de las resoluciones de la CMT reviste la más alta consideración en cuanto a su gravedad.

La competencia sancionadora, como todas las competencias administrativas, es irrenunciable para los órganos e instituciones que las tienen atribuidas de modo tal que instruido el procedimiento, acreditada la conducta y la culpabilidad de los operadores, la Comisión no dispone de margen de apreciación en ese ejercicio salvo en lo que se refiere a la gradación de la sanción a aplicar.

Pero más allá de ello, el ejercicio de la potestad sancionadora de la CMT afecta a todo el modelo regulatorio sobre el que se asienta el funcionamiento de la competencia en beneficio de los ciudadanos. El papel de la CMT en el marco establecido por la LGTel de 1998, consiste esencialmente en la definición de obligaciones de hacer o no hacer que son el instrumento de garantía de funcionamiento de esa competencia, la cual, lejos de ser un fin en sí mismo, no es sino el instrumento a su vez para garantizar la mayor capacidad de elección de los usuarios; en ese sentido, el cumplimiento puntual y fiel de esas obligaciones constituye elemento esencial de todo el sistema.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Es por ello, por lo que cualquier incumplimiento de una Resolución de la CMT se califica en la LGTel de 1998, como infracción muy grave pues genera un daño, siempre y en todo caso irreparable, cual es impedir que el usuario, a través de la evolución del mercado, se beneficie de la mejor variedad y calidad de servicios. En este sentido, el cumplimiento tardío o la modificación de la conducta infractora una vez incoado el procedimiento sancionador no permite reponer nunca las cosas al estado en que hubieran desembocado de haberse cumplido la obligación en tiempo y forma.

Y ello se pone muy claramente de manifiesto en el expediente que nos ocupa en el que la conducta de los operadores ha supuesto, además de la imposibilidad práctica o la dificultad insolventable por el usuario en el ejercicio de sus derechos, la sensación generalizada de imposibilidad de ejercicio en la práctica de un derecho que se habría quedado así en un estadio puramente formal y teórico. La evolución de las magnitudes de números portados hasta mayo de 2003 es suficientemente expresiva de esta situación.

Pero es que el entendimiento del ejercicio de la potestad sancionadora de la Comisión, como un ejercicio condicionado por la realidad del momento en el que se concluye el expediente sancionador (necesariamente posterior al incumplimiento a sancionar) resulta especialmente peligroso en el marco establecido por la nueva Ley General en la que la intervención regulatoria ex ante cede paso a mecanismos de control a posteriori de modo tal que la mayor libertad de actuación de los operadores se somete también a la exigencia de un mayor grado de responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones que les incumben. Es preciso destacar cómo, en ese contexto, tal entendimiento de los elementos que integran la potestad sancionadora de la Comisión, arrojará resultados muy graves teniendo en cuenta que el mecanismo corrector se vaciará de contenido a la luz de circunstancias posteriores a la infracción. En definitiva, la capacidad de garantizar el respeto de las reglas de juego establecidas para todos quedará mermada de manera sustancial.

Argumentos tales como el cambio reciente en el comportamiento de los operadores móviles, o una mejor marcha de la portabilidad después de las medidas adoptadas, no constituyen razones aceptables para exonerar a los operadores móviles de las consecuencias legales establecidas para los casos de una infracción manifiesta como la acreditada en el presente expediente.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La evolución posterior puede servir de elemento de graduación de la sanción o de valoración de adopción de nuevas medidas regulatorias, pero en ningún caso permite el no ejercicio de lo que, como competencia de la CMT, es necesariamente irrenunciable.

Gloria Calvo Díaz

Luis Bermúdez Odriozola