



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**D. JAIME ALMENAR BELENGUER**, 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 35/05 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 6 de octubre de 2005 se ha adoptado el siguiente

### ACUERDO

Por el cual, en relación con el expediente **RO 2004/1770** se aprueba la siguiente

**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE PONE FIN AL PERIODO DE INFORMACIÓN PREVIA INICIADO COMO CONSECUENCIA DE DENUNCIAS PRESENTADAS POR USUARIOS CONTRA AUNA TELECOMUNICACIONES, S.A. EN RELACIÓN CON DETERMINADOS PROBLEMAS REFERIDOS A LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.**

### ANTECEDENTES DE HECHO

**Primero.-** Con fecha 14 de junio de 2004 se recibió en el Registro de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de Don Ramón Roca Suárez-Inclán (en adelante D. Ramón Roca) por el que venía a denunciar determinadas actuaciones de AUNA TELECOMUNICACIONES, S.A. (en adelante AUNA) que, en relación con la portabilidad de una línea telefónica, se habían venido produciendo, así como los problemas que su actuación había generado. El denunciante señala:

- Que con fecha 21 de noviembre de 2003 contrató con AUNA el servicio telefónico fijo y acceso a internet (net base) solicitando la conservación de su número de teléfono.
- Que con fecha 25 de mayo de 2004 instó formalmente a AUNA a finalizar la relación que hasta la fecha mantenían, solicitando la portabilidad de su número a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TELEFÓNICA). Asimismo, informaba a AUNA de la devolución de algunos de sus recibos solicitando, a su vez, la devolución de las cuotas abonadas por el servicio de acceso a internet, aduciendo que se trataba de un servicio que nunca había disfrutado.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Que con fecha 9 de junio de 2004, remitió nuevo escrito a AUNA en el que manifestaba su malestar por la suspensión del servicio telefónico que se había producido sin comunicación al denunciante.

**Segundo.-** Recibida la denuncia a que se refiere el Antecedente Primero, esta Comisión inició un periodo de información previa conforme a lo establecido en el artículo 69.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC) con el propósito de delimitar el objeto de la denuncia y conocer las circunstancias del caso y la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento administrativo.

**Tercero.-** En virtud de lo establecido en el artículo 78 de la LRJPAC y en el ámbito del presente periodo de información previa, mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 24 de noviembre de 2004, se requirió a AUNA la remisión de la siguiente información:

- Copia de los contratos celebrados con D. Ramón Roca Suarez-Inclán y de sus modificaciones en su caso.
- Copia del escrito original de solicitud de portabilidad remitido por el denunciante de la línea contratada con la entidad a la que me dirijo.
- Copia de la solicitud de portabilidad electrónica enviada a la Entidad de Referencia en relación con la referida solicitud.
- Cualesquiera otras alegaciones o documentos que estime oportunos para su incorporación a las presentes actuaciones previas.

**Cuarto.-** Con fecha 9 de diciembre de 2004, se recibió en el Registro de esta Comisión escrito remitido por la representación de AUNA en el que solicitaba la ampliación del plazo de los diez días señalado para la remisión de la información solicitada.

**Quinto.-** Posteriormente, se recibieron en el Registro de esta Comisión nuevas denuncias contra AUNA en relación, asimismo, con problemas relacionados, entre otras cuestiones, con la portabilidad numérica en el ámbito del servicio telefónico fijo, por lo que teniendo en cuenta la identidad del denunciante, la similitud de los hechos y atendiendo al principio de economía procesal, se decidió analizar en el mismo periodo de información previa las denuncias recibidas.

Para dotar de mayor claridad al relato de los antecedentes, se ha considerado conveniente exponer de manera sucesiva los hechos producidos en cada uno de los supuestos a pesar de que no se observe la correspondencia cronológica.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**Sexto.-** Con fecha 20 de diciembre de 2004, la representación de AUNA procedió a la contestación del requerimiento al que se refiere el Antecedente Tercero, aportando la siguiente información:

- Que con fecha 24-11-2003 se dio de alta al cliente.
- Que con fecha 08-06-2004 se le suspendió al cliente el servicio de telefonía por impago de facturas.
- Que con fecha 14-06-2004 se recibió una solicitud de portabilidad procedente de TELEFÓNICA en nombre del cliente que se deniega por servicio interrumpido.
- Que con fecha 21-06-2004 se resolvió la reclamación del cliente de fecha 9 de junio de 2004, acordándose la devolución de determinados importes objeto de reclamación y procediendo al mismo tiempo a iniciar la tramitación de la baja solicitada por el cliente.
- Que con fecha 20-07-2004 se registró la baja definitiva del cliente en los sistemas de provisión de portabilidad de AUNA.
- Que entre el periodo comprendido entre el 2 y el 6-09-2004 se recibieron tres solicitudes de portabilidad por parte de TELEFÓNICA que expiraron con mensaje W por falta de respuesta de AUNA, hecho que se produjo por fallos temporales en los sistemas.
- Que con fecha 07-09-2004 se recibió una nueva solicitud de portabilidad sobre la misma numeración que es denegada por "servicio suspendido o interrumpido" a pesar de que el cliente ya había sido dado de baja. Ello se debe a un fallo en la actualización de los sistemas de provisión tras haberse producido la regularización de la deuda y la tramitación de la baja solicitada por el cliente en el mes de julio.
- Que con fecha 07-12-2004 se inició a través de la Entidad de Referencia el proceso de baja de abonado con numeración portada que por error no se realizó tras registrarse en julio la baja del abonado D. Ramón Roca.

**Séptimo.-** Con fecha 8 de marzo de 2005, se requirió a D. Ramón Roca Suarez-Inclán información adicional en relación con los hechos descritos en su denuncia, no habiéndose recibido en esta Comisión, hasta la fecha, contestación a la solicitud efectuada.

**Octavo.-** Con fecha 16 de diciembre de 2004 se recibió nueva denuncia presentada por D. Joseph M<sup>a</sup> Picó Junqueras (en adelante D. Joseph M<sup>a</sup> Picó), en relación con los problemas sufridos con motivo de la formalización con AUNA de un contrato para la desagregación del bucle con conservación del número telefónico en fecha 25 de octubre de 2004.

- El denunciante señala que, transcurridos unos días desde la formalización del acuerdo con AUNA, solicitó telefónicamente anular el contrato, reiterando su solicitud de baja el día 9 de noviembre mediante la remisión de un fax.
- Indica que con fecha 16 de noviembre recibió una llamada de AUNA por la que le comunicaba que le iban a "dejar sin teléfono" informando el denunciante a AUNA en esa conversación que había solicitado con anterioridad la baja del servicio.
- Al día siguiente, según el denunciante, se produjo el corte del servicio. Tras presentar diversas quejas a la operadora le comunicaron que era imposible



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

deshacer la desagregación del bucle a no ser que otro operador solicitara de nuevo el alta.

- El denunciante manifiesta que el 20 de noviembre, al continuar aún suspendido el servicio, contacta con TELEFÓNICA donde le informan de la necesidad de formalizar un nuevo contrato que le sería remitido.
- El 25 de noviembre se reanuda el servicio aunque únicamente puede realizar llamadas y no recibirlas. Le asignan un número diferente al que tenía a pesar de haber solicitado la conservación del mismo. Tras comunicar la incidencia, el día 29 de noviembre se vuelve a producir la interrupción del servicio.
- Con fecha 14 de diciembre, el denunciante manifiesta que continuaba sin servicio.

**Noveno.-** Mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 5 de enero de 2005, se requirió a AUNA la remisión de la siguiente información:

- Copia de los contratos celebrados con D. Joseph M<sup>a</sup> Picó Junqueras y de sus modificaciones en su caso.
- Copia del escrito original de solicitud de portabilidad remitido por el denunciante de la línea contratada con la entidad a la que me dirijo.
- Copia del fax remitido por el denunciante por el que *“solicita la anulación de la portabilidad”*
- Copia de la solicitud de portabilidad electrónica enviada a la Entidad de Referencia en relación con la referida solicitud.
- Cualesquiera otras alegaciones o documentos que estime oportunos para su incorporación a las presentes actuaciones previas.

**Décimo.-** Con fecha 20 de enero de 2005, se recibió en el Registro de esta Comisión escrito remitido por la representación de AUNA en el que solicitaba la ampliación del plazo de los diez días señalado para la remisión de la información solicitada, otorgándose por esta Comisión la ampliación solicitada.

**Undécimo.-** Con fecha 1 de febrero de 2005 se recibió en el Registro de esta Comisión escrito remitido por la representación de AUNA, en contestación al requerimiento efectuado al que se refiere el Antecedente Octavo, aportando parcialmente la documentación requerida e informando de lo siguiente:

- Que D. Joseph M<sup>a</sup> Picó Junqueras contrató un acceso con AUNA mediante desagregación del bucle con portabilidad.
- Que la ventana de cambio se fijó para el 16 de noviembre de 2005 y se efectuó sin que constaran incidencias.
- Que no obstante se estaba procediendo a un análisis del histórico del cliente y se comunicaría a esta Comisión cualquier información adicional sobre el mismo.

**Duodécimo.-** Con fecha 30 de marzo de 2005 se recibió en el Registro de esta Comisión nuevo escrito de la representación de AUNA por el que complementaba la información remitida en relación con D. Joseph M<sup>a</sup> Picó Junqueras. Señala lo siguiente:



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Que en fecha 8 de noviembre de 2004 consta en la ficha del cliente literal de llamada entrante al Departamento de Bajas pero no consta ningún comentario.
- Que en fecha 17 de noviembre de 2004 consta llamada entrante al Departamento de Bajas donde consta el siguiente comentario: *“El cliente ha enviado el fax el día 9/11 para cancelar el alta de ADSL y de la portabilidad de línea. Se completa solicitud de cancelación. Todavía no figura activado el ADSL en servicios contratados. Quiere darse de baja en todos los servicios. Ya le ha hecho la desagregación del bucle. Le han cortado la línea el día 16/11, cuando el día 09/11 había enviado el fax pidiendo la baja de todos los servicios”*.
- Que en fecha 24/11, 30/11, 2/12, 15/12 y 17/12 consta llamadas entrantes indicando fallo del servicio.
- Que las tres primeras reclamaciones dieron lugar a la apertura de una incidencia en los sistemas de AUNA consistente en que el cliente no podía recibir llamadas. Se solucionó la incidencia en fecha 15/12/2004
- Que la reclamación de fecha 17/12 dio lugar a la apertura de una nueva incidencia, pues el cliente continuaba sin recibir determinadas llamadas procedentes de un operador. Se solucionó en fecha 24/12.
- Que como resultado de los problemas anteriores se contactó con el cliente ofreciéndole un descuento en factura del 10% durante 4 meses por todas las molestias ocasionadas. El referido descuento ha sido aplicado en el periodo comprendido desde el 01/02/2005 al 01/06/2005. El cliente se mostró conforme con esta solución.
- Que la solicitud de cancelación del proceso de portabilidad por parte del cliente sólo se recibió telefónicamente y se registró en sistemas tras haberse producido la ventana de cambio, con lo cual el único mecanismo para que el cliente pudiese recuperar su numeración consistía en dirigir una solicitud a su operador inicial, habiendo informado al cliente de esta situación.
- Que las incidencias posteriores son la excepción antes que la regla y forman parte de la casuística de incidencias posible en todo servicio.

**Decimotercero.-** Con fecha 8 de marzo de 2005, se requirió a D. Joseph M<sup>a</sup> Picó Junqueras información adicional en relación con los hechos descritos en su denuncia, habiéndose recibido en el Registro de esta Comisión con fecha 16 de mayo copia de la información requerida.

**Decimocuarto.-** Con fecha 8 de marzo, se requirió a TELEFÓNICA información relativa a las circunstancias acaecidas en la tramitación de la portabilidad de numeración solicitada por D. Joseph M<sup>a</sup> Picó Junqueras, información que fue remitida por TELEFÓNICA a esta Comisión con fecha 22 de marzo.

**Decimoquinto.-** Con fecha 21 de diciembre de 2004 se recibió nueva denuncia presentada por D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Ángeles Álvarez Marqués (en calidad de gerente de la entidad UNIVERSAL COSMÉTICA, S.L), en relación con los problemas sufridos con motivo de la formalización con AUNA de un contrato para la



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

prestación del servicio telefónico fijo y el servicio de acceso a internet. La denunciante alega:

- Que contrató los servicios de AUNA en el entendimiento de que no supondría en ningún caso un perjuicio para la empresa. Señala en su escrito que *“en todo momento se nos aseguró que el proceso de cambio de TELEFÓNICA a AUNA no nos iba a dejar sin línea telefónica ni un instante.”*
- Que cuando se personó el técnico de AUNA les comunicó que se había producido un error y que no podía realizar la instalación por falta de adecuación de la centralita de la denunciante, a pesar de que previamente se le había comunicado a AUNA el modelo de la misma.
- Que para que se pudieran realizar llamadas el técnico, en dicho momento, instaló dos teléfonos y un fax que funcionaban con números diferentes a los que la denunciante tenía, por lo que no pudieron recibir llamadas.
- Que únicamente funcionaban dos teléfonos en lugar de ocho, sin centralita, y que tampoco funcionaba el hilo musical ni internet.
- Que a consecuencia de todos estos problemas, decidieron terminar su relación con AUNA, encontrándose con muchos problemas a la hora de gestionar la portabilidad de sus números de nuevo con TELEFÓNICA.
- Que el contrato con AUNA había sido manipulado por dicha empresa falseando el tipo de bono cliente que habían contratado.

**Decimosexto.-** Mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 10 de enero de 2005, se requirió a AUNA la remisión de la siguiente información:

- Copia de los contratos celebrados UNIVERSAL COSMÉTICA, S.L. y de sus modificaciones en su caso.
- Copia del escrito original de solicitud de portabilidad remitido por el denunciante de la línea contratada con la entidad a la que me dirijo.
- Copia de la solicitud de portabilidad electrónica enviada a la Entidad de Referencia en relación con la referida solicitud.
- Cualesquiera otras alegaciones o documentos que estime oportunos para su incorporación a las presentes actuaciones previas.

**Decimoséptimo.-** Con fecha 1 de febrero de 2005 se recibió en el Registro de esta Comisión escrito remitido por la representación de AUNA, en contestación a la solicitud a la que se refiere el Antecedente Decimotercero, informando de lo siguiente:

- Que este cliente contrató acceso directo con AUNA a través de la desagregación de bucles con conservación de numeración.
- Que AUNA solicitó la portabilidad de TELEFÓNICA para tres números el 21/09, se aprobó por la operadora donante el 22/09, fijándose la ventana de cambio para el 27/09.
- Que posteriormente, tras la activación del servicio, se recibieron solicitudes de portabilidad sobre la numeración previamente portada procedentes de



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

TELEFÓNICA que fueron denegadas en varias ocasiones porque no se solicitaba correctamente (bien por numeración incompleta, bien por acceso erróneo)

- Que finalmente, desde el 12 de enero de 2005 la numeración se encuentra portada.
- Que con la modificación de las especificaciones de portabilidad se entiende que se subsana el problema de las denegaciones por numeración incompleta asociada a grupos, pues el operador donante informa al solicitante en el mensaje ASP de toda la información asociada a un número cabecera.

**Decimoctavo.-** Con fecha 19 de mayo de 2005 se recibió nueva denuncia presentada por D. Juan José Martínez Ortiz, en nombre y representación de D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Dolores Sánchez García y la entidad M-Sangar, S.L., en relación con los problemas sufridos con motivo de la solicitud de baja en el servicio telefónico fijo contratado con AUNA y la portabilidad de los números contratados con TELEFÓNICA. La denunciante manifiesta lo siguiente:

- Que en el contrato formalizado con Supercable Andalucía, S.A. se garantizaba al cliente expresamente su derecho a la conservación de su número telefónico al cambiar de operador.
- Que como consecuencia de los contratos suscritos con el operador mencionado, pasaron a detentar el uso de una serie de números que se relacionan.
- Que interesados en la conservación de la numeración telefónica indicada, solicitaron la baja de los servicios prestados por AUNA, con la intención de que su proveedor de servicios fuera TELEFÓNICA.
- Que desde que se efectuara la solicitud, marzo de 2005, AUNA no ha procedido a la cesión del uso de la numeración solicitada, llegando a bloquear las líneas telefónicas mencionadas con el perjuicio económico que conlleva para la entidad.

**Decimonoveno.-** Mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 26 de mayo de 2005, se requirió a AUNA la remisión de la siguiente información:

- Copia de los contratos celebrados con D<sup>ña</sup>. María Dolores Sánchez García, así como con la entidad M-SANGAR, S.L. y de sus modificaciones en su caso.
- Cualesquiera otras alegaciones o documentos que estime oportunos para su incorporación a las presentes actuaciones previas.

**Vigésimo.-** Con fecha 16 de junio de 2005, se requirió a la Entidad de Referencia de Portabilidad la remisión a esta Comisión de la relación de los mensajes intercambiados entre TELEFÓNICA y AUNA con respecto a los números telefónicos referidos por el representante de D<sup>ña</sup>. María Dolores Sánchez García, describiendo detalladamente los mensajes de solicitud y los mensajes de denegación o aceptación que se hubieran emitido

**Vigésimo primero.-** Con fecha 27 de junio de 2005 se recibió en el Registro de esta Comisión escrito remitido por la representación de AUNA, en contestación



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

a la solicitud a la que se refiere el Antecedente Decimonoveno, informando de lo siguiente:

- Que este cliente contrató acceso directo en el año 2001 con Supercable consistente en dos accesos RDSI, con varios números (DDI's) cada uno, y un acceso RDSI independiente.
- Que a partir de finales de abril de 2005 se comenzaron a recibir una serie de solicitudes de portabilidad de TELEFÓNICA que fueron denegadas, fundamentalmente, por numeración incompleta o por error en el tipo de acceso.
- Que podría decirse que para portar correctamente la numeración de este cliente, TELEFÓNICA tendría que haber enviado tres solicitudes de portabilidad, una para cada acceso RDSI indicado. Además, en los dos casos de accesos que incluyen varios DDI's, TELEFÓNICA tendría que haber indicado bien toda la numeración bien el cabecera y marcando el check de numeración completa.

**Vigésimo segundo.-** Con fecha 27 de junio de 2005 se recibió en el Registro de esta Comisión escrito de la representación de Informática el Corte Inglés, S.A. en contestación al requerimiento al que se refiere el Antecedente Vigésimo.

**Vigésimo tercero.-** Con fecha 1 de junio de 2005, se recibió en el Registro de esta Comisión escrito de Dña. Carmen Rodríguez García mediante el que denunciaba la actuación de AUNA en relación con *“el fraude cometido por la compañía telefónica AUNA, en relación con la portabilidad del número ... desde TELEFÓNICA DE ESPAÑA a la anterior empresa”*. La denunciante señala que la portabilidad se produjo sin su consentimiento.

**Vigésimo cuarto.-** Mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 8 de junio de 2005, se requirió a AUNA la remisión de la siguiente información:

- Copia de los contratos celebrados con Dña. Carmen Rodríguez García y de sus modificaciones en su caso.
- Copia del escrito original de solicitud de portabilidad remitido por el denunciante de la línea contratada con la entidad a la que me dirijo.
- Copia de la solicitud de portabilidad electrónica enviada a la Entidad de Referencia en relación con la referida solicitud.
- Cualesquiera otras alegaciones o documentos que estime oportunos para su incorporación a las presentes actuaciones previas.

**Vigésimo quinto.-** Con fecha 30 de junio de 2005, se recibió en el Registro de esta Comisión escrito remitido por la representación de AUNA, en contestación a la solicitud a la que se refiere el Antecedente anterior, acompañando copia del contrato de Desagregación del Bucle (modalidad de acceso completamente desagregado) de fecha 13 de enero de 2005 en el que figura Dña. Carmen Rodríguez García como “abonada de la línea” así como una firma de abonado,



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

y en el que figura D. Enrique Cominero Amat como cliente. AUNA, en este sentido, manifiesta lo siguiente:

- Que en ocasiones el cliente que contrata los servicios con AUNA no es el mismo que tiene la titularidad de la línea, si bien se exige la autorización del titular o abonado para realizar la desagregación y la portabilidad.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

#### **Primero.- Habilitación competencial.**

En relación con el derecho de los abonados a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas tanto móviles como fijas, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en virtud de lo establecido en el artículo 43 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración por el que se desarrollan los capítulos II, III y IV del Título II de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante LGTel), aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, es el organismo competente para establecer y hacer públicas las soluciones técnicas y administrativas aplicables a la misma.

Asimismo, corresponde a esta Comisión el ejercicio de la potestad sancionadora ante el posible incumplimiento de las resoluciones adoptadas por la propia Comisión, en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas, en atención a lo dispuesto en el artículo 58 en relación con el artículo 53, ambos preceptos de la LGTel.

En consecuencia, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en relación con el derecho a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas tanto móviles como fijas cuenta, según la normativa en vigor, con dos posibles medios de actuación. Por un lado, el de aprobar y modificar las especificaciones técnicas aplicables a la misma con el propósito de solventar los problemas prácticos que se puedan producir en el proceso, y por otro, el de analizar si efectivamente se produce un incumplimiento de las especificaciones aprobadas por esta Comisión para, en su caso, proceder a la apertura del correspondiente expediente sancionador.

En atención a lo anterior, se analiza a continuación la necesidad de adoptar alguna de las citadas medidas en virtud de los hechos denunciados por los distintos usuarios que se recogen en los antecedentes descritos.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por otra parte, esta Comisión adecuará sus actuaciones a lo previsto en la LRJPAC, texto legal al que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 2 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, se sujeta el ejercicio de las funciones públicas que la Comisión tiene encomendadas.

En concreto los artículos 68 y 69.1 de la LRJPAC habilitan a esta Comisión a iniciar procedimientos de oficio, y el artículo 69.2 establece que el órgano competente podrá abrir de oficio un periodo de información previa, con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia de iniciar o no un procedimiento administrativo al respecto.

### **Segundo.- Valoración de las actuaciones practicadas en el periodo de información previa.**

Según se ha puesto de manifiesto en los Antecedentes de Hecho de la presente Resolución, se han venido recibiendo en el Registro de esta Comisión diversas denuncias de usuarios referidas a la problemática sufrida en relación con la portabilidad numérica. En consecuencia, a la luz de las competencias que la normativa en vigor atribuye a esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, se analizan a continuación cada una de las denuncias.

#### 1.- D. Ramón Roca Suárez-Inclán

En el supuesto que se analiza, AUNA procedió a denegar la solicitud de portabilidad procedente de TELEFÓNICA alegando que el servicio se encontraba “suspendido o interrumpido.” La suspensión se produjo, según AUNA, por impago de facturas.

El denunciante, por su parte, según consta en el escrito remitido a esta Comisión, venía reclamando a AUNA la devolución de las cuotas correspondientes al servicio de transmisión de datos (Internet), manifestando que nunca había disfrutado del mismo. AUNA señala en su escrito de fecha 20 de diciembre de 2004 que con fecha 21 de junio de 2004 se había resuelto la reclamación del cliente acordándose la devolución de determinados importes procediendo al mismo tiempo a iniciar la tramitación de la baja solicitada por el cliente. No obstante, AUNA reconoce la existencia de “fallos temporales” en sus sistemas, así como errores puntuales en el proceso de baja del abonado.

Considerando necesaria la obtención de información adicional en relación con los hechos descritos en su denuncia, esta Comisión, con fecha 8 de marzo de 2005, requirió a D. Ramón Roca determinada información sin que, hasta la fecha, se haya recibido contestación en este sentido.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En consecuencia, y teniendo en cuenta la información que obra en el expediente en relación con la denuncia presentada por D. Ramón Roca, no se ha acreditado circunstancia alguna, ni se aprecian indicios de incumplimiento de las especificaciones en materia de portabilidad aprobadas por esta Comisión.

### 2.- y 3.- D. Joseph M<sup>a</sup> Picó Junqueras y Universal Cosmética, S.L.

En estos supuestos, considerando la documentación que obra en el expediente y las alegaciones de las partes, no se ha acreditado el incumplimiento de las especificaciones en materia de portabilidad, por lo que no se considera necesario la apertura del correspondiente procedimiento administrativo.

### 4.- Dña. María Dolores Sánchez García y M-Sangar, S.L.

Las especificaciones técnicas siempre han contemplado la posibilidad de que una solicitud de portabilidad se refiriera a un rango de números, sin embargo, con anterioridad a la última modificación de las referidas especificaciones técnicas, se exigía el conocimiento de todo el rango de números que constituían dicho acceso múltiple debiendo incluir el rango completo en el mensaje de solicitud que el operador receptor remitía al donante. Esta necesidad de inclusión de todos los números que componían el rango de numeración originaba un elevado número de denegaciones dado que el usuario no informaba de los mismos al nuevo operador.

En la actualidad, la problemática se ha visto solventada en gran medida debido a que dicha exigencia queda eliminada siempre y cuando el operador receptor indique expresamente en la solicitud que desea portar todos los números asociados a dicho acceso. Sin embargo, se ha constatado en el presente caso que las solicitudes presentadas por TELEFÓNICA ni contenían toda la numeración asociada ni se indicaba expresamente el deseo de portar toda la numeración asociada a dicho acceso múltiple.

Teniendo en cuenta las alegaciones presentadas por AUNA en relación con la denuncia que se analiza, y la información remitida por la entidad de referencia de portabilidad, no cabe apreciar indicios de incumplimiento de las especificaciones en materia de portabilidad.

### 5.- Dña. Carmen Rodríguez García

El denunciante alega la existencia de un fraude cometido por AUNA en relación con la portabilidad de un determinado número, señalando que la portabilidad se produjo sin su consentimiento. En este sentido presenta copia de su



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Documento Nacional de Identidad con la intención de comprobar si hubieran podido incurrir en un delito de falsificación. Asimismo, presenta copia de una factura emitida por TELEFÓNICA mediante la que trata de acreditar que es la titular de la línea telefónica en cuestión.

Con carácter previo a que esta Comisión pueda valorar la existencia de un supuesto de portabilidad sin consentimiento debería pronunciarse sobre si la firma estampada en los documentos contractuales corresponde realmente al abonado/usuario en cuyo nombre se cursó la solicitud de desagregación.

Esta Comisión considera que no puede entrar en tales valoraciones. Las manifestaciones realizadas por la denunciante y la documentación aportada al expediente revelan indicios de que la firma pudiera haber sido falsificada, lo que podría suponer la comisión de un delito de falsedad de los tipificados en el Código Penal.

A la vista de lo anterior, procede que, por esta Comisión, se pongan los hechos en conocimiento del Ministerio Fiscal, en cumplimiento del deber que el artículo 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal impone a quienes por razón de su cargo, profesión u oficio tuviera noticia de algún delito público de ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal.

En consecuencia, a la vista de lo hasta ahora expuesto, ha de concluirse que en el marco del presente período de información previa no se ha acreditado circunstancia alguna, ni se han encontrado indicios suficientes que permitan determinar la necesidad de iniciar un procedimiento administrativo.

En virtud de las consideraciones expuestas, esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en cumplimiento de lo previsto por la normativa de referencia,

### RESUELVE

**Primero.-** Declarar concluso el Período de Información Previa de referencia, y resolver no iniciar un procedimiento sancionador al respecto, al no haber indicios suficientes de incumplimiento de la normativa sectorial por parte de AUNA TELECOMUNICACIONES, S.A.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**Segundo.-** Remitir al Ministerio Fiscal la denuncia presentada por Dña. Carmen Rodríguez García, así como testimonio de la presente Resolución, por si los hechos denunciados pudieran ser constitutivos de ilícito penal, solicitándole testimonio sobre las actuaciones practicadas respecto de esta comunicación.

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 establecido 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 del 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.

**EL SECRETARIO**

**Vº Bº**

**EL PRESIDENTE**

Jaime Almenar Belenguer

Reinaldo Rodríguez Illera