



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

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 la Sesión nº 30/06 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 14 de septiembre de 2006, se ha adoptado el siguiente:

### **ACUERDO:**

Por el que se aprueba la:

**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE PONE FIN AL PERÍODO DE INFORMACIÓN PREVIA INICIADO COMO CONSECUENCIA DE LA DENUNCIA PRESENTADA POR RETEVISIÓN MÓVIL S.A. CONTRA TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A. POR EL SUPUESTO INCUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONSERVACIÓN DE LA NUMERACIÓN MÓVIL**

(DT 2006/101)

### **I. ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero.-** Con fecha 20 de enero de 2006 ha tenido entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante Comisión) escrito de Retevisión Móvil, S.A. (en adelante Amena), por el que denuncia a Telefónica Móviles España, S.A. (en adelante TME), por haber llevado a cabo una serie de prácticas comerciales en el ámbito de la portabilidad que según Amena suponen un “*flagrante incumplimiento por parte de TME de la Resolución de la CMT de fecha 5 de junio de 2003 por la que se aprueba la modificación de las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas móviles*” (MTZ 2003/147). En síntesis, Amena manifiesta:

- Que durante los días 21 y 22 de diciembre de 2005 en las solicitudes de portabilidad grabadas por Amena en la página web de TME, se cumplimentó la fecha que legalmente correspondía como ventana de cambio, es decir, los últimos días hábiles del mes de diciembre. Sin embargo, la página web de TME comenzó a generar rechazos injustificados de dichas solicitudes de portabilidad, siendo el motivo de rechazo alegado por parte de TME (Amena aporta las imágenes de la pantalla web impresas) el que la ventana de cambio solicitada no se ajustaba al plazo legal, siendo éste correcto, ya que para los días 21 y 22 de diciembre las portabilidades deberían haberse ejecutado los días 29 y 30 de diciembre, es decir, dentro del año 2005.
- Que el día 21 al detectar Amena que las únicas solicitudes de portabilidad grabadas correctamente por TME eran aquéllas para las que, por expreso deseo de los clientes, correspondían a una ventana de cambio con fecha posterior a la de por defecto, es decir, entrado ya el mes de enero de 2006, Amena decide



comenzar a grabar las solicitudes con ventana de cambio del año 2006, para evitar el rechazo injustificado de su tramitación por parte de TME y en beneficio de los clientes. Sin embargo, dado que estas grabaciones fueron realizadas por Amena en las primeras horas de la tarde del día 21, sólo fue posible gestionar un número muy limitado de dichas solicitudes durante ese día (gráfico incluido por Amena), al haberse agotado el correspondiente cupo diario de la web de TME como consecuencia de las solicitudes de Vodafone.

- Que desde que Amena detectara estos problemas el día 21, se llevaron a cabo los mecanismos de escalado de incidencias acordados entre los operadores, tal y como se muestra en los documentos de correos electrónicos remitidos por Amena, donde igualmente se muestra un correo electrónico de TME en el que se reconoce la existencia de los problemas pero no se aporta solución alguna.
- Que además de las comunicaciones electrónicas remitidas, Amena realizó numerosas comunicaciones telefónicas a personal de TME de diversas áreas y niveles de responsabilidad de la compañía, sin que en ningún momento TME asumiera compromiso alguno para solucionar este problema y poderse tramitar las solicitudes de portabilidad formalizadas durante los días 21 y 22 de diciembre antes del fin del año 2005.
- Que los hechos producidos los días 21 y 22 de diciembre responden a una intencionalidad clara de retrasar la fecha efectiva de portabilidad y distorsionar el balance de portabilidad mensual y anual entre operadores móviles, en claro perjuicio de Amena.
- Que estos hechos no constituyen meras incidencias puntuales en los sistemas, como se refleja en los días 19 y 20 de diciembre de 2005, en los que la web de portabilidad de TME tuvo problemas en su funcionamiento, consistentes en lentitud y caídas reiteradas, que dieron lugar al encolamiento de solicitudes (a 21 de diciembre Amena tenía más de 10.000 solicitudes de portabilidad encoladas en su sistema que no habían podido ser grabadas en la web de TME). Amena aporta un gráfico en el que se muestra el número de tramitaciones en la web de TME y donde los días 19 y 20 de diciembre dicha web funcionó a un nivel de rendimiento muy bajo mientras que los días siguientes, 21 y 22 de diciembre, las tramitaciones grabadas en la web consumieron el cupo establecido como consecuencia, entre otras razones, de los encolamientos generados los días anteriores.
- Que según se observa de la gráfica remitida por Amena sobre retrasos en días hábiles de tramitaciones de solicitudes por otros operadores, la media de ampliación de la ventana de cambio por parte de TME es de tres días durante más de cuatro jornadas hábiles para las gestiones de portabilidad y que este retraso en el plazo de 6 días hasta los 9 días, o más si se cuentan días naturales, ha sido difícilmente justificable ante los clientes de Amena.
- Que Amena mantiene la necesidad de corregir los datos de portabilidad del mes de diciembre de 2005 y los globales del año 2005, a fin de reequilibrar las distorsiones producidas por las actuaciones de TME. Amena aporta también las gráficas de portabilidades efectivas realizadas por los tres operadores en rol donante durante



diciembre de 2005, y en las que se observa la práctica ausencia de actividad por parte de TME durante los días 29 y 30 de diciembre y 2 de enero de 2006.

Finaliza su escrito Amena solicitando que esta Comisión inste a TME a cesar en las prácticas denunciadas y a ejercer las actuaciones que considere oportunas conforme a Derecho.

**Segundo.-** Mediante sendos escritos fechados el día 30 de enero de 2006, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 69.2 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC), se comunicó a los interesados, Amena y TME, que había quedado iniciado un período de información previa con el fin de conocer con mayor detalle las circunstancias concretas de la reclamación presentada y, consecuentemente, valorar la conveniencia de iniciar el correspondiente procedimiento.

**Tercero.-** Con fecha 28 de febrero de 2006 tuvo entrada en el registro de esta Comisión escrito de TME en el que, en resumen, exponía las siguientes alegaciones:

- Que TME está llevando a cabo una migración de los sistemas de información y gestión internos que se inició en septiembre de 2005 y que no finalizará hasta el segundo trimestre de 2006 y que en este sentido TME identificó que determinados procesos relativos a la portabilidad que habían de ejecutarse durante la ventana de cambio podrían verse afectados por los procesos correctivos correspondientes a incidencias derivadas de la compartición de entornos/máquinas entre la portabilidad y otros procesos críticos, tras el procedimiento de consolidación de servidores internos de TME.
- Que el elevado volumen diario de solicitudes de portabilidad que soporta TME (superior a 10.000 solicitudes diarias) hacía inviable la habilitación de procedimientos de contingencia que permitieran garantizar la finalización exitosa de la portabilidad dentro de un entorno razonable de tiempo entorno a la ventana de cambio, por lo que TME adoptó una medida preventiva consistente en diferir todas aquellas solicitudes de portabilidad cuya ventana de cambio por defecto coincidiera con las fechas en las que se podrían llevar a cabo los procesos correctivos, por ser el periodo nocturno el de menor actividad comercial, aceptando únicamente aquellas solicitudes en las que el cliente hubiera elegido una fecha concreta para la ventana de cambio, pudiendo TME garantizar la portabilidad de estos clientes a través de un mecanismo de contingencia, en presencia de indisponibilidades de los sistemas.
- Que contrariamente a lo manifestado por Amena, la medida preventiva tomada por TME radicaba en primar el interés de los usuarios, haciendo que no se vieran envueltos en errores de encaminamiento de llamadas, especialmente en unas fechas con tan alta demanda de comunicaciones.
- Que el operador que fija la ventana de cambio es el operador donante, de acuerdo a las especificaciones técnicas de portabilidad móvil, y, en su caso, el cliente del operador receptor, por lo que Amena al fijar una ventana de cambio, y al margen



de lo indicado por su cliente estaría actuando de manera no prevista con carácter general en las especificaciones mencionadas.

- Que las incidencias en la grabación de la solicitud se produjeron por causas justificadas y excepcionales, derivadas por el hecho de que el sistema automático de tramitación de solicitudes de Amena introdujera en el campo Ventana de Cambio una fecha correspondiente al 6º día hábil desde la grabación de la solicitud, incluso cuando el cliente no hubiese manifestado su deseo de una fecha concreta. En circunstancias normales, la fecha de la ventana de cambio solicitada por Amena coincide con la asignada por el operador donante, sin embargo, como consecuencia de las medidas preventivas de TME, los días 29, 30 de diciembre y 2 de enero de 2006 fueron identificados como “no hábiles” en los sistemas de TME, por lo que el mensaje devuelto por el sistema era que “la ventana de cambio no se ajusta a los valores predefinidos como mínimo y máximo”.
- Que una vez que TME tuvo constancia del efecto que sobre las solicitudes de Amena tenía el diferir la ventana de cambio, se indicó a Amena que bastaba con eliminar el valor introducido en el campo ventana de cambio (como hace normalmente Vodafone, lo que hizo Amena al final del día 21 de diciembre, viéndose limitada únicamente por el cupo de tramitaciones del sistema que había sido cubierto por Vodafone ante la inactividad de Amena.
- Que aunque el apartado 5 de la Resolución de 5 de junio de 2003 exonera de responsabilidad al operador ante problemas en la ventana de cambio por indisponibilidad del servicio, TME decidió imponer la medida preventiva de retrasar la ventana de cambio, ante la imposibilidad de garantizar que los procesos de portabilidad pudieran completarse correctamente en la ventana de cambio por defecto, siendo esta medida menos perniciosa que otras que pudieran haberse adoptado, tales como la reducción puntual del cupo de solicitudes, pudiendo así el operador receptor dar una respuesta a su cliente sobre la fecha en la que se va a producir la ventana de cambio.
- Que las medidas preventivas realizadas por TME no han supuesto un perjuicio para los usuarios, ya que estas medidas evitaron la posible existencia de incidencias de encaminamiento de las llamadas y los mensajes a los usuarios portados, sobre todo en las fechas navideñas, donde hay un elevado número de llamadas y mensajes intercambiados, coincidiendo con el final y el inicio del año. Prosigue TME diciendo que para el número reducido de usuarios que de forma expresa habían solicitado con anterioridad tales fechas, TME respetó su decisión.
- Que las medidas preventivas realizadas por TME no han supuesto un perjuicio competitivo para los operadores, por cuanto el proceso ha sido transparente para el usuario, ya que no ha tenido que retransmitir ninguna solicitud de portabilidad, ni se le ha cambiado la fecha comunicada por el operador receptor para la ventana de cambio, ya que el operador receptor estaría en disposición de informar a su cliente sobre la fecha de la ventana de cambio, circunstancia que no es posible cuando una solicitud se encola por superación del cupo.
- Que, por otro lado, el número de solicitudes afectadas (en torno a 20.000) resulta extraordinariamente reducido en comparación del volumen mensual del mes de



diciembre (más de 330.000) o anual (más de 3.000.000), no afectando significativamente a los saldos netos de portabilidad entre operadores y además TME no se ha opuesto a que dichas portabilidades con ventana de cambio diferida se contabilizasen como correspondientes al año 2005. Y además el retraso de 3 días hábiles para este conjunto muy limitado de solicitudes, no resulta significativo respecto de otros meses (gráfica adjuntada por TME).

Finaliza su escrito TME solicitando que esta Comisión dicte resolución acordando el archivo del expediente por quedar acreditado que las actuaciones de TME son conformes a Derecho y a las especificaciones técnicas de conservación de numeración entre redes móviles.

**Cuarto.-** Habiéndose abierto por esta Comisión el actual periodo de información previa, así como otros dos (DT 2006/81 y DT 2006/387), todos ellos relativos a posibles incumplimientos de las especificaciones técnicas de portabilidad móvil, esta Comisión consideró necesario hacer un requerimiento de información conjunto a los interesados de cada expediente, para recopilar: (i) información en relación directa con los hechos acaecidos en cada procedimiento de información previa y (ii) información en relación directa con la portabilidad y, por consiguiente, indirectamente relacionada con los mencionados procedimientos. Con fecha 29 de marzo de 2006, y en virtud de lo establecido en el artículo 78 del Reglamento de esta Comisión, aprobado mediante Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, se requirió en resumen la siguiente información:

- Descripción de la arquitectura del sistema de portabilidad, detallando su capacidad máxima, robustez y disponibilidad.
- Descripción de los procesos detallados de aceptación/denegación y confirmación de portabilidades, así como los llevados a cabo durante la ventana de cambio, indicando qué automatizaciones se han implementado.
- Número máximo de portabilidades ejecutables durante la ventana de cambio y número máximo de los cupos diarios de registro de solicitudes en las páginas web.
- En el periodo comprendido entre enero de 2005 y enero de 2006, indicación del número de días en los que se llegó al límite de solicitudes ejecutables durante la ventana de cambio, número de peticiones aceptadas por el operador donante para las que no se pudo ejecutar dichas portabilidades en la ventana de cambio por defecto, número de portabilidades no confirmadas y número de desbordamientos de cupo en la página web de tramitación de solicitudes.
- Descripción de los distintos tipos de incidencias de portabilidad utilizadas por los operadores, especificando su clasificación y aplicación de plazos para su resolución, indicando en el periodo comprendido entre enero de 2005 y enero de 2006 el número medio de solicitudes afectadas por incidencias, así como el número de incidencias del sistema que hubieran provocado una pérdida total o parcial del servicio de portabilidad, aportando los plazos medios de resolución de las incidencias.
- Con respecto a los hechos ocurridos durante los últimos días de diciembre se requirió a TME detalles sobre los procesos correctivos puestos en marcha por ésta, así como la solución de contingencia y las razones por las que las medidas adoptadas sólo impactaran a las exportaciones pero no a las importaciones de usuarios de TME.





**Quinto.-** En contestación al requerimiento de información formulado por esta Comisión, Amena presentó, con fecha 28 de abril de 2006, escrito por el que manifestaba lo siguiente:

- En el documento, Amena describe su sistema interno de gestión de la portabilidad, dispuesto en tres capas: presentación, negocio y sistemas internos de clientes y red. La arquitectura está redundada, tanto en la capa de presentación como en la de negocio, por medio de una configuración en cluster, que proporciona “*Fail Over Recovery*” y Alta Disponibilidad frente a fallos. En cuanto a disponibilidad, Amena afirma que el SLA (*Service Level Agreement*) firmado con su proveedor operacional es del 99,98%. También se aporta información sobre la capacidad máxima soportada y el valor máximo de los cupos diarios de solicitudes de portabilidad en la web. Estos datos han sido analizados en el expediente DT 2006/81.
- Amena explica el proceso de solicitud de alta en su web (siendo éste operador donante), que se realiza de manera automática, haciéndose al mismo tiempo ciertas comprobaciones contra la base de datos (pe. inexistencia de portabilidades en marcha). Las solicitudes quedan en el estado “enviada”, cambiándose su estado a “solicitada”, “aceptada” o “rechazada” por medio de temporizadores en función del estado y estudio de la solicitud.
- Durante los 3 días que dura el proceso de aceptación/rechazo de Amena, se realiza de manera secuencial su estudio. Las comprobaciones de “Numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha”, “Numeración no portada ni asignada”, “NRN no abierto a interconexión” y “Superación del cupo” son realizadas por los sistemas de gestión de portabilidad de Amena de manera automática al hacer la solicitud de alta. Para el resto de causas (verificación identidad y restricciones del servicio universal), el sistema realiza comprobaciones con el master de clientes. Una vez aceptadas o rechazadas, se guardará internamente y se actualizará con el estado correspondiente una vez expire el plazo de respuesta.
- El proceso de confirmación de la ventana de cambio se hace de forma automática por Amena cuando actúa como operador receptor, mientras que cuando actúa como operador propietario del rango o tercer operador, Amena utiliza el procedimiento manual de comprobación en la página web del donante cuatro veces al día.
- Si alguno de los operadores implicados no confirma la ventana de cambio en el sistema web del operador donante, la petición permanece en estado “aceptada” hasta que se confirme. Si el retraso impide ejecutar la portabilidad en la ventana de cambio inicialmente propuesta por el donante, se abre una incidencia por parte del operador receptor, se acuerda una nueva fecha, fijando el operador donante dicha fecha en su sistema web y a partir de este punto, la portabilidad se trata por el procedimiento habitual.
- Según Amena, en las solicitudes tramitadas por ésta como operador donante, en ningún caso propuso una ventana de cambio posterior a la asignada por defecto y no se sobrepasó el número de solicitudes de portabilidad ejecutables durante la ventana de cambio, por lo que no ha existido encolamiento en la tramitación de solicitudes durante la ventana de cambio.



- Amena no tiene constancia del número de solicitudes de portabilidad que hayan sido encoladas sin poderse tramitar en el sistema de Amena debido a fallos en su web, ya que Amena sólo considera las solicitudes registradas, las cuales han sido tramitadas en su totalidad.
- Amena describe los distintos tipos de incidencias de portabilidad que contempla Amena en rol receptor y que fueron acordados por los tres operadores, indicando que el plazo de resolución comprometido entre los operadores para todas las categorías es de 24 horas. A continuación, Amena indica el número de incidencias abiertas por Amena a otros operadores durante el año 2005 clasificándolas por categorías e indicando los plazos de resolución.
- Amena indica que el mantenimiento del sistema de portabilidad dispone de soporte 24 horas al día los 7 días de la semana y detalla a continuación el número de incidencias abiertas por los operadores a Amena sobre fallos en su sistema web de portabilidad durante el año 2005. Dichas incidencias fueron 61 en total, con un promedio de resolución de 4 días.

**Sexto.-** En contestación al requerimiento de información formulado por esta Comisión, TME presentó, con fecha 2 de mayo de 2006, escrito por el que manifestaba lo siguiente:

- TME describe su arquitectura del sistema de portabilidad, estructurada en 4 capas fundamentales: (1) capa de interfaz, (2) capa de gestión de clientes y lógica de portabilidad, (3) capa de mediación de provisión y (4) capa de elementos de red. El sistema de portabilidad dispone de alta disponibilidad, medida en un 99,57% acumulado para los nodos principales de la capa de gestión de la arquitectura presentada durante el año 2005, aumentando dicha disponibilidad a un 99,87% en el periodo enero-marzo 2006.
- El nivel de mantenimiento de los sistemas críticos de operación de TME es de 24x7. TME aporta el número de incidencias críticas que hayan producido indisponibilidad en alguno de los sistemas de la capa de gestión desde enero de 2005 hasta enero de 2006 (ambos inclusive), en total 127 incidencias, con tiempos medios de resolución inferiores a 3 horas en media.
- TME describe el proceso de aceptación/denegación de solicitudes de portabilidad, siendo éste completamente automático, con la posibilidad de la acción manual para casos extraordinarios. Las comprobaciones se hacen de forma secuencial, MSISDN a MSISDN, denegando las solicitudes asignando la primera causa encontrada, con independencia de que pudiera haber varias causas asignables.
- TME no deniega la portabilidad por causa “numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha”, ni por causa “NRN no abierto en interconexión”, sino que detecta esta circunstancia en el momento del intento de grabación de la solicitud en su web por el operador receptor, informando con un mensaje y no permitiendo la grabación de la solicitud, no consumiendo cupos de peticiones. Por otra parte, TME agrupa las causas de interrupción del servicio, suspensión del servicio y comprobación de tarjeta SIM no denunciada por robo o pérdida dentro de la causa general SUSPE. La causa de fuerza mayor no se usa porque no ha habido necesidad hasta el momento.



- TME afirma que todas las solicitudes son confirmadas en rol receptor o propietario del rango o de lo contrario no es posible proceder a su portabilidad. Sin embargo, es posible que haya retraso en la confirmación motivada por la indisponibilidad de las webs de portabilidad de un operador donante o por retraso en la confirmación del receptor o propietario del rango, quedando la solicitud bloqueada hasta que se desbloquee. En ningún caso se modifica la ventana de cambio propuesta para portar. Si en el momento de confirmar una petición, ésta se encontrase con una ventana caducada, al confirmar y consolidar la información se arrancarían los procesos de provisión correspondientes para evitar la pérdida de servicio del cliente.
- El proceso de confirmación es manual, accediendo a los boletines de altas aceptadas de los operadores donantes.
- El flujo de portabilidades que el sistema de TME es capaz de soportar es de alrededor de 25.000 movimientos diarios de importaciones/exportaciones en media. A éstos se añaden otros 15.000 movimientos diarios adicionales para la actualización del encaminamiento en el caso de portados entre terceros. Este es el dimensionado real capaz de ser gestionado en la ventana de cambio, siendo el proceso de provisión en red el proceso que consume más tiempo.
- El cupo máximo de solicitudes gestionadas diariamente en la web por TME es de 13.812 solicitudes individuales y 750 múltiples, habiéndose actualizado el cupo de solicitudes individuales sólo una vez y tres veces para las solicitudes múltiples durante el periodo 2005.
- TME no dispone de ningún procedimiento de cálculo unilateral para saber cuántas solicitudes han sido encoladas en los sistemas de los operadores receptores por diversos problemas en la web de TME como operador donante. Sin embargo, TME aporta la información parcial de posibles contingencias de encolamientos en Amena y Vodafone facilitados por dichas compañías de forma oficiosa durante el mes de diciembre de 2005, que no es posible certificar por parte de TME y que puede ser aproximada o sobreestimada. Por otro lado, TME sí aporta la información para ese mismo periodo de las solicitudes encoladas en TME con relación a Amena y Vodafone por indisponibilidad de las webs de portabilidad de éstas y no por superación de cupo.
- TME aporta una tabla en la que se observa el porcentaje de solicitudes para las que TME retrasó la ventana de cambio en su rol de operador donante durante el año 2005, deduciéndose que sólo en diciembre se produjeron retrasos en las solicitudes (24.541), lo que supone un 10,6% sobre el total de solicitudes aceptadas de dicho mes. TME añade que también en la portabilidad fija se produjo una eventualidad en marzo de 2006, en la que se declararon dos días no hábiles a efectos de la portabilidad de numeración geográfica y de red inteligente, como consecuencia de un proceso de cambio de procesadores en la arquitectura de la Entidad de Referencia de portabilidad.
- TME describe los tipos de incidencias utilizadas por TME y acordadas con el resto de operadores que, según TME, se implantarán de forma coordinada en próximas fechas. TME afirma que no existen reglas de prioridad pero hay vías de escalado par cumplir con los plazos tácitos acordados de resolución (máximo de 2 días hábiles), estableciéndose un proceso al menos 2 veces por semana de escalado de incidencias no resueltas que excedan este plazo.





- Respecto a los plazos de resolución de incidencias, TME adjunta tablas al respecto desglosadas por tipología de incidencias, aunque admite que dichas mediciones tienen importantes carencias. TME también indica en sus datos de plazos medios de resolución de incidencias, que no ha sido posible medir tiempos sobre aquellas incidencias no contestadas por los operadores implicados, estimándolas en un 18%.
- Por último, en respuesta a los hechos ocurridos los días 21 y 22 de diciembre, TME alega que las medidas fueron preventivas, no correctivas, pero que afectaban mayormente a los procesos de exportación dado que éstos deben hacer comprobaciones y validaciones en mayor número de entornos de gestión internos. No se eligieron los días del fin de semana porque correspondían con los días de mayor tráfico del año. Por otro lado, TME afirma que aunque los procesos de alta y baja llevan asociadas actividades comunes en la ventana de cambio, especialmente a nivel de red y mediación, difieren sustancialmente en la capa de gestión de clientes y hacen que durante la ventana de cambio hayan de realizarse todas las actividades asociadas a una baja de usuario, pero no impide que las de alta hayan podido realizarse con anterioridad.

A los anteriores Antecedentes de Hecho le son de aplicación los siguientes,

## II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

### **Primero.- Competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones**

Para poder determinar la habilitación competencial de esta Comisión en el marco del presente expediente, ha de analizarse si la conducta descrita en el escrito de denuncia presentado por Amena puede considerarse conducta sancionable por esta Comisión.

Según pone de manifiesto el denunciante, TME podría haber incurrido en un incumplimiento de lo establecido en la Resolución de esta Comisión de 5 de junio de 2003 sobre la modificación de las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas móviles (MTZ 2003/147), si bien, dado que esta Resolución no modificó los plazos del operador donante para la ejecución de la portabilidad, en realidad se estaría incurriendo en un 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 (expediente nº R.S. 1999/1594).

Entre las funciones atribuidas a la Comisión en relación con las materias reguladas en la Ley General de las Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), el artículo 48.2 de dicha norma establece que *“la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos”*.



Asimismo, el artículo 48.3 letra j) y 50.7 de la LGTEL, atribuye a esta Comisión “el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por esta ley”. A este respecto, el artículo 58 de la LGTEL establece que la competencia sancionadora corresponde:

- a) *“A la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, cuando se trate de infracciones muy graves tipificadas en los párrafos q) a x) del artículo 53, infracciones graves tipificadas en el párrafo p) y, en el ámbito material de su actuación, en el párrafo q) del artículo 54, e infracciones leves tipificadas en el párrafo d) del artículo 55 respecto de los requerimientos por ella formulados.”*

Por su parte, entre las infracciones tipificadas en el artículo 53 de la LGTEL, cuya sanción corresponde, en su caso, al Consejo de esta Comisión, la letra r) tipifica como infracción muy grave “el incumplimiento de las resoluciones dictadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas (...)”.

Por lo tanto, de acuerdo con todo lo anterior, puede concluirse que esta Comisión tiene competencia para conocer sobre la denuncia presentada por Amena en relación con el supuesto incumplimiento, por parte de TME, de las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes telefónicas públicas móviles, aprobadas por Resolución de esta Comisión el 8 de junio de 2000 y modificadas posteriormente el 5 de junio de 2003.

### **Segundo. - Consideraciones generales sobre el período de información previa**

El artículo 69.2 de la LRJPAC dispone que, con anterioridad al acuerdo de iniciación, podrá el órgano competente abrir un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

La razón de ser del trámite de información previa no es otra que evitar los inconvenientes que la simple apertura de un procedimiento puede causar a los afectados. El trámite de diligencias previas responde a razones elementales de prudencia, tratando de evitar la precipitación a la hora de acordar la apertura de un procedimiento que nunca debió iniciarse por carecer de base suficiente. Lo anterior cobra aún más importancia en el caso de los procedimientos sancionadores por cuanto éstos inciden directamente en el ámbito moral de la persona imputada.

Sin perjuicio de lo manifestado en los párrafos precedentes, ha de tenerse en cuenta que las diligencias previas a la eventual apertura de un procedimiento son de carácter facultativo y ni constituyen ni forman parte del procedimiento propiamente dicho, sino que aparecen como un antecedente del mismo cuya omisión no constituye vicio de procedimiento alguno.

### **Tercero.- Sobre los rechazos de solicitudes de alta de portabilidad**

En primer lugar, Amena acusa a TME de que durante los días 21, 22 y 23 de diciembre de 2005 en la tramitación de solicitudes de alta de portabilidad realizadas por Amena en la página web de TME, esta última comenzó a generar rechazos de



dichas solicitudes debido a que la ventana de cambio solicitada no se ajustaba al plazo legal de portabilidad, siendo la fecha de la ventana de cambio solicitada por Amena la que correspondía a los últimos días hábiles de diciembre (29 y 30) y 2 de enero, es decir, la fecha que legalmente correspondía (madrugada del 6º día hábil), tal y como se especifica en el punto 7.2 de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes móviles.

TME confirma los hechos, manifestando que Amena al fijar la ventana de cambio en las solicitudes al margen de lo indicado por su cliente, estaría actuando de manera no prevista con carácter general en las especificaciones técnicas de portabilidad, señalando que las incidencias en la grabación se produjeron por causas justificadas y excepcionales ya que, como consecuencia de las medidas preventivas que TME se vio en la necesidad de adoptar, los días 29 y 30 de diciembre y 2 de enero fueron identificados como días no-hábiles en los sistemas de portabilidad de TME, por lo que las solicitudes fueron rechazadas por el sistema web de TME con el mensaje "la ventana de cambio no se ajusta a los valores predefinidos como mínimo y máximo".

Sobre estos hechos se ha de señalar que, de acuerdo con la especificación técnica aprobada por esta Comisión el 8 de junio de 2000 (R.S. 1999/1594) y modificada posteriormente el 5 de junio de 2003 por la Resolución MTZ 2003/147, es en efecto el operador donante quien, en la respuesta de aceptación de la solicitud, incluirá la fecha de la ventana de cambio. No obstante, la ventana de cambio está definida también en dichas especificaciones de manera que ésta debe realizarse en el 6º día hábil posterior a la solicitud, a no ser que el usuario haya propuesto una fecha posterior (siempre que no sea superior a 1 mes desde la fecha de la solicitud). Por tanto, está claramente definido en las especificaciones de portabilidad que el operador donante debe cumplir con las fechas de las ventanas de cambio definidas en la especificación.

Por otro lado, tal y como se definió en las especificaciones de portabilidad, el formulario de alta de portabilidad que deben rellenar los operadores receptores contiene un campo opcional en el que se puede indicar la fecha y hora de la ventana de cambio. Aunque algunos operadores como TME y Vodafone únicamente rellenan este campo cuando el usuario ha requerido una ventana de cambio posterior a la de por defecto, Amena no está en ningún caso siendo contraria a la especificación al rellenar este campo con la fecha de la ventana de cambio que corresponde por defecto, siempre que el usuario no haya solicitado expresamente una fecha de cambio posterior. De hecho, según las informaciones al respecto, este comportamiento ha venido siendo habitual por parte de Amena, no habiéndose generado anteriormente ningún rechazo por este motivo. Por tanto, dado que Amena cumplimentó correctamente las solicitudes de alta, al rechazar dichas solicitudes TME ha incumplido el proceso de alta de portabilidad, generándose una situación de incidencia. Las razones alegadas por TME para estos rechazos están relacionadas con la existencia de unas medidas preventivas que hicieron que los días 29, 30 de diciembre y 2 de enero fueran inhábiles para la portabilidad y que se tratan a continuación.

#### **Cuarto.- Sobre las causas que indujeron los retrasos en la ventana de cambio**

Según se observa de los datos analizados, TME únicamente ejecutó portabilidades en rol donante cuya ventana de cambio coincidiera con los días 29, 30 de diciembre y 2 de enero para las solicitudes que debían ser realizadas en dichas fechas



expresamente por los clientes, no habiendo sido posible ejecutar en dichos días ninguna de las solicitudes de portabilidad que hubieran sido requeridas por Amena y Vodafone durante los días 21, 22 y 23 diciembre, aun cuando el plazo legal por defecto para aplicar la ventana de cambio correspondiera a los últimos días de diciembre mencionados.

La explicación aportada por TME para este comportamiento se basa en que TME estaba llevando a cabo una serie de consolidaciones de servidores internos y TME identificó que estos procesos afectarían a la portabilidad. Según cita TME en sus alegaciones, *“el retraso introducido en las ventanas de cambio correspondientes a los días 29, 30 de diciembre y 2 de enero de 2006 fue una medida preventiva por parte de TME con el fin de garantizar que los procesos de portabilidad se completaban satisfactoriamente al coincidir en dichas fechas con una serie de trabajos correctivos en el periodo nocturno, por ser éste el de menor actividad comercial, que afectaban a los procedimientos de portabilidad”*.

En sus alegaciones posteriores, TME aclara que las medidas aplicadas no fueron correctivas, sino únicamente preventivas que *“afectaban mayormente sobre los procesos de exportación dado que éstas deben hacer comprobaciones y validaciones en mayor número de entornos de gestión internos antes de poder ejecutarse los procesos de portabilidad que implican baja en el operador donante”*.

Por otra parte, TME indica que *“estos retrasos en la ventana de cambio se produjeron de manera absolutamente excepcional en las que no se perjudicó al usuario final, evitándose que un elevado número de llamadas y mensajes, por tratarse de las fechas navideñas, fueran incorrectamente encaminadas a los usuarios”*. Además, TME añade que una circunstancia similar se produjo en la portabilidad fija durante el mes de marzo, declarándose 2 días inhábiles a efectos de portabilidad, como consecuencia del proceso de cambio de procesadores en la Entidad de Referencia de Portabilidad.

Sobre estos hechos esta Comisión quiere señalar que dadas las características inherentes a la portabilidad, en la que el intercambio de información, así como los procesos asociados deben realizarse en los entornos del operador donante y receptor de manera sincronizada, y si se tienen en cuenta los volúmenes tan significativos de solicitudes de portabilidad realizadas por los usuarios de telefonía móvil (del orden de cientos de miles de procesos de portabilidad ejecutados mensualmente), es evidente que el incumplimiento de los procedimientos y plazos de portabilidad por parte del operador donante producen retrasos al usuario en su portabilidad y tienen un impacto en el operador receptor. Por estas razones, en la especificación técnica relativa a los procesos de portabilidad móvil se definieron específicamente las fases necesarias en el tratamiento de cada solicitud de portabilidad y las secuencias de temporizaciones asociadas, estando obligados los operadores al seguimiento y respecto de las mismas.

Por otra parte, si bien se requiere una alta disponibilidad en los sistemas de la portabilidad, en todo entorno informático se pueden producir fallos en el funcionamiento que en ocasiones produzcan retrasos en la ejecución de las portabilidades o, incluso se lleguen a efectuar procesos erróneos de portabilidad. Estos fallos son excepcionales y ocurren de manera imprevista, y su tratamiento y resolución es tratada por los operadores móviles mediante el proceso de gestión de incidencias definido en la especificación técnica de portabilidad móvil. Así se ve



reflejado en los datos estadísticos sobre resolución de incidencias remitidos por los operadores, en los que se observa que el mayor volumen de incidencias es relativo a errores en la red para efectuar o recibir llamadas de los usuarios portados. El análisis de tales incidencias y las conclusiones sobre el mismo han sido efectuados en el ámbito del expediente DT 2006/81, también relativo a la portabilidad móvil.

Sin embargo, como se deduce de las informaciones aportadas por TME, los retrasos en la ventana de cambio no fueron consecuencia de fallos que se hubieran producido, sino que se aplicaron dichos retrasos como medida ante posibles y eventuales fallos. Según TME, debido al plan de consolidación de servidores internos a la compañía, que llevaba meses realizándose, se habían experimentado en ocasiones indisponibilidades en los sistemas que afectaron a procesos como la facturación o la atención al cliente y por ello, TME en su plan de consolidación para fin de año detectó la posibilidad de que se originasen incidencias en los procesos de portabilidad.

Se hace notar que TME contabiliza 127 incidencias consideradas críticas y que hubieran producido indisponibilidades en alguno de los sistemas de la capa de gestión de clientes, servicios y lógica de portabilidad, afirmando sin embargo que los tiempos medios de resolución de estas incidencias fueron inferiores a 3 horas en media.

Es importante señalar que las posibles incidencias de portabilidad detectadas por TME únicamente tenían relación con procesos relativos a la gestión de la baja de los usuarios en los sistemas de gestión de clientes internos de TME, afectando a los sistemas de red de forma indirecta, pero en ningún caso estas incidencias eran debidas a posibles fallos en los sistemas de red, puesto que los procesos que se ejecutan durante la ventana de cambio en estos sistemas (HLR, FNR...) son comunes para las exportaciones y las importaciones de clientes y, tal y como se ha demostrado, las importaciones<sup>1</sup> de TME no se vieron afectadas en ningún momento por las medidas preventivas aplicadas. Es decir, durante los días 29, 30 de diciembre y 2 de enero, TME no realizó exportaciones (salvo los casos de exportaciones que hubieran sido solicitadas con anterioridad por los clientes para esa fecha concreta) pero sí pudo realizar las importaciones de nuevos clientes con normalidad.

Aunque TME compara estos acontecimientos con los ocurridos en la Entidad de Referencia Fija, en los que se retrasaron las portabilidades durante 2 días, esta Comisión quiere puntualizar que esta medida preventiva puesta en marcha por la Entidad de Referencia se realizó (1) para todos los flujos de portabilidad, es decir, se aplicó a todos los operadores por igual, tanto para exportaciones como para importaciones, y (2) se tomó dicha decisión de acuerdo con los operadores implicados. Por el contrario, en este caso, TME aplicó la medida preventiva de retrasar las portabilidades durante 3 días (1) únicamente para los casos de exportaciones de usuarios de TME (bajas) y (2) se tomó dicha decisión de manera unilateral sin aviso previo a los operadores implicados.

TME retrasó las ventanas de cambio de portabilidad como medida preventiva ante posibles incidencias en la capa interna de gestión de clientes y portabilidad, sin embargo, esta Comisión quiere señalar al respecto lo siguiente:

---

<sup>1</sup> Portabilidades o paso de usuarios de Amena o Vodafone hacia TME.





*Las acciones preventivas se tomaron en periodo crítico afectando sólo a exportaciones*

En primer lugar, tales acciones preventivas se realizaron durante la última semana del año para evitar incidencias que pudieran ocasionarse debido a los procesos de consolidación de servidores internos de TME. Llama la atención a esta Comisión que, tal y como reconoce TME, los procesos que inciden sobre los sistemas de gestión de un operador (gestión comercial, atención al cliente, facturación) se realizan en los periodos de menor carga de los sistemas, sin embargo TME decidió realizar dichas consolidaciones de sistemas durante los últimos días hábiles de la última semana del año, dentro del periodo de mayor carga en todos los operadores, mientras que en ningún otro momento del mes de diciembre u otros anteriores se hubieran llevado a cabo medidas preventivas debido a dichos procesos de consolidación que lleva manteniendo TME desde septiembre de 2005.

Debido a la campaña de Navidad, una de las más importantes campañas comerciales del año para todos los operadores, es en estas fechas cuando normalmente la red y los sistemas de gestión internos de negocio de los operadores se encuentran más cargados en el año, no solamente los días 31 de diciembre y 1 de enero como subraya TME, sino también durante los días previos. Es por ello que, como práctica habitual, los operadores suelen “congelar” los sistemas varias semanas antes del fin de año hasta los primeros días de enero y no permiten ejecutar cambios importantes en los sistemas, para evitar indisponibilidades durante los días comprendidos entre Navidad y principios de enero, ya que es en esos días cuando se concentra un alto volumen de tráfico y altas de usuarios en nuevos servicios, con el correspondiente riesgo de pérdida de ingresos para los operadores móviles, en caso de incidencias.

Por ende, aunque los procesos de consolidación se ejecutaron durante los periodos nocturnos que son los de menor tráfico, éstos coinciden con las ventanas de cambio, y dado que la última semana de diciembre es una de las semanas con mayor volumen de portabilidades del año, TME mantuvo dichos procesos en esas fechas, en vez de retrasarlos a otro periodo menos cargado o haber ejecutado tales procesos durante los fines de semana (obviamente descartando el fin de semana de fin de año), días en los que no se ejecutan portabilidades.

*Las medidas preventivas no beneficiaron a los usuarios*

En segundo lugar, TME no explica en ningún momento sobre qué servidores específicos, es decir, sobre qué funciones dentro de la capa de gestión de clientes, se realizaron los procesos de consolidación, ni tampoco aclara en detalle cómo y en qué medida dichos procesos podían afectar a la portabilidad. De las informaciones remitidas por TME se deduce que las posibles incidencias que se pudieran ocasionar estaban únicamente asociadas a la gestión de las bajas de usuarios, es decir, sólo afectaban a las exportaciones.

Aunque TME afirma que la prioridad en la baja por portabilidad de un usuario es el aseguramiento del encaminamiento de las llamadas, y admite que se podía haber procedido a ejecutar los cambios de red necesarios para encaminar las llamadas durante las ventanas de cambio por defecto y proceder a dar de baja a dichos usuarios de los sistemas de TME manualmente con posterioridad, estas medidas sólo se realizaron para las exportaciones que habían sido explícitamente requeridas por los usuarios, es decir, un número muy limitado.



Por tanto, aunque TME afirma que implantó dichas medidas preventivas para evitar el perjuicio que se generaría a los usuarios al haberse podido generar errores en el encaminamiento de las llamadas y mensajes hacia dichos usuarios, en realidad estos encaminamientos se podían haber llevado a cabo con éxito mediante una solución de contingencia, tal y como admite TME, dado que los equipos de red funcionaban correctamente. Por consiguiente, parece lógico pensar que TME prefirió aplicar dichas medidas preventivas no por el bien del usuario, sino más bien para evitar que se generasen incidencias internas a TME en su gestión de la baja de dichos usuarios, con lo que finalmente se ha provocado un perjuicio a éstos, puesto que no pudieron conservar su número y cambiar de operador de manera efectiva hasta principios de enero (retraso de 3 días hábiles).

Adicionalmente, este retraso en la portabilidad no sólo perjudica al usuario y al operador receptor, sino que beneficia a TME, ya que conserva a su cliente durante los últimos días del año, siendo éstos los más significativos en cuanto a ingresos por usuario, debido al alto número de llamadas, mensajes y servicios de diverso tipo utilizados por los abonados en Navidad. Es decir, TME se vio favorecida al tomar dichas medidas preventivas, ya que pudo facturar a más de 24.000 clientes (volumen de exportaciones retrasadas en diciembre) durante al menos 3 días, considerándose estos días especialmente significativos en cuanto a tráfico generado por los abonados.

#### **Quinto.- Sobre los perjuicios a los usuarios y a los operadores receptores**

En relación con los hechos de los que acusa Amena a TME, esta última compara estos acontecimientos con los que se produjeron en la web de Amena y sobre los que acusa TME a Amena en el expediente DT 2006/81. En dicha comparación, TME parece manifestar que los retrasos provocados por TME, superiores en tres días a las fechas especificadas en los procedimientos administrativos de portabilidad, no han provocado un perjuicio notable a los usuarios, ya que éstos desconocen estas fechas, con lo que no perciben ningún inconveniente. Esta suposición ya era asumida por TME en otras alegaciones previas, en las que indica que respetó la decisión de los usuarios que hubieran requerido explícitamente la ejecución de la ventana de cambio en las últimas fechas del año.

Sobre tales manifestaciones esta Comisión considera muy importante señalar que si bien los usuarios en la mayoría de casos no especifican explícitamente una fecha concreta para ejecutar la portabilidad, no por ello deben presuponer los operadores móviles (en este caso TME) que a los usuarios no les impacta que la portabilidad se ejecute con retraso. Tal y como se definió en la resolución sobre la modificación de las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas móviles (MTZ 2003/147) de 5 de junio de 2003, en las solicitudes de portabilidad de numeración que deben ser firmadas por los usuarios debe incorporarse la siguiente leyenda al lado de la casilla donde el usuario puede especificar el momento elegido para la ejecución de la portabilidad:

*“En caso de dejar en blanco esta casilla el plazo para la tramitación de la solicitud será como máximo de seis días hábiles”*

Por consiguiente, los clientes que desean la portabilidad en el plazo máximo permitido de seis días hábiles, simplemente no rellenarán la casilla de la fecha de cambio.



Por otra parte, esta Comisión quiere resaltar que es un hecho manifiesto el que en muchos casos los usuarios que solicitan la portabilidad en diversos puntos de venta/distribución, son informados de manera muy imprecisa respecto al plazo máximo al que tienen derecho para que la portabilidad sea realizada. En muchas ocasiones no se les informa de que el plazo legal es de 6 días hábiles (5 días más el cambio en la ventana de la madrugada del sexto día), sino que se les llega a indicar que este plazo suele ser de unos quince días o varias semanas. Por otra parte, la solicitud de portabilidad es en muchos casos rellenada por el personal del punto de venta/distribución, siendo simplemente firmada por el cliente, y se ha detectado que en ocasiones no se entrega una copia de dicha solicitud firmada al usuario, por lo que esta Comisión pone en duda la efectividad real de la inclusión en la solicitud de la leyenda anterior y evidencia la falta de transparencia e información aportada al usuario respecto a sus derechos en la conservación de número por cambio de operador.

En consecuencia, esta Comisión cree necesario mejorar los mecanismos por los cuales el usuario solicita la portabilidad, de manera que en dicho proceso se garantice e informe adecuadamente al usuario sobre sus derechos en relación con la portabilidad, a la vez que recibe una copia de la solicitud que él mismo ha firmado.

Por otro lado, pese a que según menciona TME, los retrasos en la ventana de cambio de los días 29, 30 de diciembre y 2 de enero fueron aplicados como medida preventiva tras realizar un análisis de impacto sobre los procesos de consolidación de servidores internos, en ningún momento se informó al resto de operadores (Amena y Vodafone) de la aplicación de tales medidas. Esto produjo en el caso de Amena que las solicitudes no pudieran grabarse en la página web de TME. Por otra parte Amena, al detectar estos rechazos, abrió la incidencia correspondiente a TME y comenzó el mecanismo de escalado de la incidencia (tal y como acreditan los documentos anexos a su denuncia), sin haber recibido un compromiso por parte de TME para resolver el problema. Al respecto TME manifiesta haber indicado a Amena que bastaba con dejar vacía la fecha de ventana de cambio, aún cuando ésta fuera la legal.

A la vista de estos hechos se observa que TME decidió por su propia cuenta aplicar dichas medidas preventivas, que evidentemente impactaban al resto de operadores, sin informarles de dichas circunstancias y generándose así las correspondientes incidencias y escalados que podían haberse evitado de antemano, produciendo un encolamiento de solicitudes pendientes de tramitar en el caso de Amena, ya que ésta rellena por defecto la fecha de la ventana de cambio en las solicitudes, no siendo esta actuación contraria a las especificaciones.

Al tomar esta decisión de manera unilateral, no solamente el proceso no fue transparente para todos los implicados en las solicitudes de portabilidad afectadas, sino que TME no tuvo en cuenta los inconvenientes que originaba a los operadores receptores. Por otra parte, al tener posteriormente constancia de los perjuicios para los operadores receptores (en este caso Amena) debido a la aparición de incidencias, TME aún estaba en disposición de corregir dicho comportamiento, ya que desde el momento de la grabación de la solicitud hasta la aceptación/rechazo de la misma transcurren tres días hábiles. Sin embargo, TME siguió manteniendo dichas medidas preventivas, confirmando la ventana de cambio retrasada en la aceptación de las solicitudes. Por ello, se desprende de estas actuaciones que TME en su rol de



operador donante no facilitó el proceso de portabilidad, y por el contrario, obstaculizó tal proceso, aplicando unas medidas que retrasaron durante 3 días hábiles seguidos todas las portabilidades desde su red a otras redes (números perdidos o exportados), con el consiguiente perjuicio a los usuarios y a los operadores receptores.

Respecto al perjuicio a los usuarios, aunque TME asegura que su conducta radicaba en primar el interés de los usuarios frente a cualquier otra consideración, de forma que las medidas preventivas evitasen errores de encaminamiento de las llamadas y mensajes a los usuarios portados, el análisis llevado a cabo en el fundamento anterior no apoya dicha afirmación. Así pues, aunque los usuarios no tuvieron que retransmitir ninguna solicitud de portabilidad, tuvieron un retraso de 3 días en la ejecución de la misma, agravado por la circunstancia de que dichos volúmenes de retrasos fueran importantes debido al periodo navideño. Teniendo en cuenta estos hechos, parece lógico pensar que si TME hubiera querido anteponer el interés de los usuarios frente a otras consideraciones, consecuentemente TME debería haber planificado su consolidación de servidores en otras fechas menos onerosas a efectos de portabilidad y tráfico, o haber aplicado mecanismos de contingencia para asegurar que todas las portabilidades de los usuarios se realizasen sin retrasos.

Por último, TME manifiesta el carácter absolutamente excepcional de los hechos ocurridos a finales de diciembre, aportando los datos de solicitudes retrasadas que suman un total de 24.541 solicitudes, lo que supone el 10,6% respecto del total de solicitudes aceptadas del mes. Con la excepción de diciembre, durante el resto del año 2005 TME no tuvo retrasos en la ventana de cambio.

Al respecto esta Comisión podría admitir que un 10% de solicitudes retrasadas durante un mes no representa un gran porcentaje respecto al volumen total de portabilidades realizadas sin retrasos a lo largo del año. No obstante, hay que considerar adicionalmente que las más de 24.000 solicitudes sufrieron todas ellas un retraso de no únicamente un día, sino 3 días hábiles, por lo que todos los usuarios afectados se portaron al cabo de 9 días hábiles en vez de 6 días hábiles, es decir, se superó en un 50% (incluso más si se contabilizaran días naturales) el plazo límite previsto en la especificación para la ejecución de la portabilidad. Por tanto, aunque estos retrasos no se aprecian de manera significativa en las estadísticas de tiempos de importación remitidos por los operadores móviles, en parte debido a la metodología de medición de tiempos empleada (ver expediente DT 2006/81 al respecto), se observa claramente que tales retrasos han sido considerablemente altos para un volumen de portabilidades elevado.

Asimismo Amena manifiesta que debido a los hechos acaecidos, el balance de portabilidad mensual entre operadores móviles del mes de diciembre de 2005 y, por extensión el anual, se ha visto distorsionado en perjuicio de Amena, por lo que solicita la corrección de dichos datos.

Respecto de esta petición, esta Comisión admite que los retrasos en la ejecución de las ventanas de cambio provocaron que un volumen determinado de solicitudes de portabilidad no fueran contabilizadas dentro del mes de diciembre de 2005, sino en el mes de enero de 2006. Sin embargo, esta Comisión en las reuniones mantenidas para el seguimiento de la portabilidad con los operadores móviles durante el mes de enero, ya incluyó dichos datos corregidos en el mes de diciembre de 2005 y por



consiguiente, en las estadísticas anuales, habiendo llegado los tres operadores a un consenso sobre los datos, por lo que se considera que la petición de corrección de las estadísticas de portabilidad ya ha sido realizada y publicada por esta Comisión.

Por último, a la vista de los acontecimientos analizados en esta Resolución se observa que, en parte debido al sistema de portabilidad móvil actual, el cual está basado en una arquitectura distribuida, un hecho tan importante como retrasar la fecha de la ventana de cambio de manera arbitraria por el operador donante, sólo puede ser tratado por los operadores afectados mediante la apertura de una incidencia y el proceso de escalado de la misma. Sin embargo, dado que dichas incidencias no llevan predefinidos unos plazos de resolución máximos, el problema puede alargarse más de lo necesario. Por otro lado, este tipo de incidencia podría ser calificado de muy grave si el problema afectara a un volumen muy elevado de solicitudes o se produjese de manera frecuente.

Por tanto, esta Comisión considera necesario revisar la especificación técnica de los procedimientos administrativos de la portabilidad móvil, para corregir y optimizar en lo posible los mecanismos de gestión de incidencias, haciéndolos más transparentes y asegurando que las mismas son resueltas en un plazo mínimo predefinido, así como para implementar los mecanismos necesarios que aseguren que los operadores del dominio de portabilidad móvil cumplan con los procesos relacionados con la portabilidad, garantizando un nivel de servicio mínimo y eficiente. Por otro lado, también se observa necesario analizar cómo se podrían mejorar los procedimientos relativos a la petición de solicitud de portabilidad realizada por el usuario, de forma que se le informe y garanticen totalmente sus derechos en cuanto a la conservación de número por cambio de operador móvil.

#### **Sexto.- Sobre los encolamientos de solicitudes en la web de TME**

Amena también afirma haber detectado problemas puntuales en el funcionamiento de la web de TME consistentes en lentitud y caídas reiteradas, que dieron lugar al encolamiento de solicitudes de los clientes de Amena (más de 10.000 solicitudes). A este respecto, al igual que en el ámbito del expediente DT 2006/81 relacionado con los encolamientos sufridos por TME por caídas web de Amena, los datos aportados por los operadores receptores sobre sus encolamientos no pueden contrastarse con los datos de los operadores donantes, ya que dichas solicitudes no han podido ser registradas en la web del donante, al utilizarse un sistema de portabilidad basado en los entornos distribuidos de los operadores. Este hecho, unido a la ineficacia en la gestión de incidencias de portabilidad, hace necesario revisar la especificación técnica de los procedimientos administrativos de portabilidad móvil, como se resuelve en el expediente citado.

Por tanto, de los datos remitidos por Amena en este punto, esta Comisión no dispone de los suficientes elementos de juicio que permitan concluir que TME ha llevado a cabo conductas contrarias a la normativa de conservación de numeración por el hecho de que se produjeran caídas en su entorno web de portabilidad.





### **Séptimo.- Aceptaciones/denegaciones y confirmaciones de portabilidad**

Por otra parte, sobre las informaciones aportadas por Amena y TME en el transcurso de este expediente, se ha observado los siguientes comportamientos:

#### *Ineficiencia del plazo de 3 días para la aceptación/denegación*

Según está definido en la especificación técnica de los procedimientos administrativos de portabilidad móvil aprobados por Resolución el 5 de junio de 2003 (MTZ 2003/147), el proceso de aceptación/denegación de las solicitudes de portabilidad por parte del operador donante dura 3 días, siendo publicado el resultado de dicha aceptación o rechazo en la web del donante al final del tercer día. Sin embargo, tanto Amena como TME han automatizado en gran medida el proceso de aceptación/denegación de solicitudes, por lo que parece que algunas causas de denegación son detectadas rápidamente, sin que sea necesario esperar 3 días para conocer la causa de denegación de la solicitud. En el caso de Amena las comprobaciones de “Numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha”, “Numeración no portada ni asignada” y “NRN no abierto en interconexión” son realizadas por los sistemas de gestión de portabilidad de Amena de manera automática al hacer la solicitud de alta. En el caso de TME, las causas “Numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha” y “NRN no abierto en interconexión” son detectadas en el momento del intento de grabación de la solicitud en la web, informando con un mensaje y no permitiendo la grabación de la solicitud.

Aparentemente, sólo las causas de “suspensión temporal del servicio”, “interrupción definitiva del servicio” y las comprobaciones de identidad de abonados postpago y de tarjeta SIM para los prepago necesitan de un mayor proceso de comprobación.

Por tanto, se observa que se podría mejorar la eficiencia del proceso de denegación de portabilidades, permitiendo que a medida que las solicitudes son analizadas y se encuentran causas de denegación de portabilidad, se publiquen dichas denegaciones en la web del operador donante en el menor tiempo posible, sin necesidad de esperar 3 días para que el operador receptor disponga de dicha información. De esta manera, se evitarían los retrasos innecesarios en muchos casos de hasta 3 días para conocer la causa de denegación, provocando con ello perjuicio al usuario y al operador, quien debe volver a tramitar la solicitud. Sobre este hecho, se podría igualmente estudiar cómo mejorar el proceso para que en estos casos se pueda seguir con la tramitación de la solicitud una vez corregida la causa de denegación, de la forma más eficiente posible, evitando en ocasiones que sea necesario recomenzar el proceso de portabilidad.

#### *Posible ineficiencia en la confirmación de solicitudes*

En lo referente a las confirmaciones de la ventana de cambio por parte del operador receptor y propietario del rango, TME realiza la confirmación de manera manual y Amena también la realiza manualmente cuando actúa como operador propietario del rango.

El hecho de que este proceso se realice manualmente puede ser la causa de que en ciertas ocasiones las solicitudes aceptadas se queden bloqueadas sin poderse ejecutar hasta que el operador receptor o propietario del rango que deba confirmarlas lo haga. Por tanto, se pueden ocasionar inconvenientes a los operadores al no poder



realizar la portabilidad en la ventana de cambio prevista hasta que se haya pasado dicha portabilidad al estado “confirmada”. Así pues, convendría que este proceso fuera analizado para mejorar su eficiencia o, si se estimase oportuno, quitar dicho paso obligado de confirmación que puede no ser estrictamente necesario en la actualidad.

Por ello, esta Comisión considera necesario revisar la especificación técnica de los procedimientos administrativos de portabilidad móvil, para optimizar en lo posible los mecanismos de aceptación/denegación y confirmación de solicitudes, evitando retrasos innecesarios en la portabilidad a los usuarios e inconvenientes a los operadores.

**Octavo.- Inicio de procedimiento de modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos de portabilidad móvil y acumulación. Avocación por el Consejo**

Tal y como ha sido expuesto previamente, las ineficiencias en cuanto al nivel de información al usuario, el cumplimiento de un nivel de servicio mínimo en relación a la portabilidad y la gestión de incidencias, así como las posibles mejoras que se podrían realizar en los procesos de aceptación/denegación y confirmación de las solicitudes de portabilidad, hacen necesario que se revisen y optimicen los procedimientos respectivos en la especificación técnica de los procedimientos administrativos de portabilidad móvil.

Así pues, y dada la habilitación competencial otorgada a la Comisión, procedería, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la LRJPAC, iniciar de oficio el correspondiente procedimiento de modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes móviles. Ahora bien, con fecha 4 de abril de 2006 se ha iniciado el expediente de modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes móviles, a instancias de los operadores móviles Vodafone, TME y Amena. En atención a la íntima conexión entre dicho expediente y el procedimiento de modificación de la especificación técnica de portabilidad móvil propuesto en la presente Resolución, esta Comisión considera que se cumplen los requisitos para proceder a la acumulación en dicho expediente DT 2006/502 del presente procedimiento, de acuerdo con el artículo 73 de la LRJPAC.

El ejercicio de la competencia para acordar el inicio de un procedimiento administrativo fue delegado en el Secretario de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en virtud del Acuerdo del Consejo de 18 de diciembre de 1997 (B.O.E. número 25 de 29 de enero de 1998). Sin embargo, en el presente caso se juzga conveniente un conocimiento directo por parte del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por lo que, de conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la LRJPAC, el Consejo avoca para sí su resolución.



### **Noveno.- Indicios de hechos sancionables**

Finalmente, del análisis llevado a cabo a lo largo de los fundamentos precedentes se desprende que:

- A partir del día 21 de diciembre de 2005, TME rechazó indebidamente las solicitudes de portabilidad correctamente rellenas por parte de Amena y retrasó las ventanas de cambio de dichas solicitudes, de manera que durante los días 29 y 30 de diciembre y 2 de enero TME no realizó exportaciones.
- TME aplicó dichos retrasos como medida preventiva ante errores que pudieran producirse, es decir, sin tener la certeza de que se fueran a producir, y afectando dichas medidas únicamente a las exportaciones de usuarios de TME pero no a las importaciones desde Amena y Vodafone.
- Aunque TME aplicó dichas medidas de forma preventiva (es decir, con anterioridad a que se produjeran las incidencias), no informó de este hecho al resto de operadores, aun siendo evidente el impacto de las mismas sobre ellos, con lo que puso en marcha un proceso de manera totalmente unilateral que impactaba significativamente en los usuarios y, por extensión, en los otros operadores.
- TME no tuvo en cuenta las consecuencias sobre los otros operadores y aunque podía haber suprimido las medidas preventivas al tener constancia del perjuicio sobre los operadores, no lo hizo.
- No se ha probado a lo largo de las alegaciones presentadas por TME que la medida preventiva aplicada, y que originó los retrasos en la portabilidad, fuera necesaria.
- Las medidas significaron un retraso de 3 días hábiles, periodo considerablemente largo y con mayor impacto por producirse durante los últimos días del año, uno de los periodos de mayor tráfico e ingresos por parte de los operadores. Por tanto, TME al aplicar dichos retrasos a las portabilidades de forma arbitraria, no solamente provocó perjuicios a los usuarios y a los operadores receptores de dichos usuarios, sino que se benefició de tal situación.

Por todo ello, esta Comisión estima que existen indicios suficientes de incumplimiento, por cuanto que, de las actuaciones realizadas se desprende que TME pospuso injustificadamente la ejecución de las portabilidades solicitadas por Amena los días 21 y 22 de diciembre de 2005 y que debían ser realizadas los días 29 y 30, ocasionando un retraso de 3 días hábiles para todas ellas con respecto al plazo máximo definido en las especificaciones técnicas de portabilidad móvil. Por ello, se considera que, con carácter previo, es posible poner de manifiesto que TME podría haber incumplido la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes móviles, aprobada el 8 de junio de 2000 por esta Comisión (R.S. 1999/1594) y modificada posteriormente en la Resolución sobre la modificación de las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas móviles (MTZ 2003/147), así como el punto 3 del artículo 44 del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, al haberse superado en 3 días hábiles el plazo máximo previsto para realizar la conservación del número por cambio de operador móvil.



En tales circunstancias, esta Comisión considera que cabe apreciar indicios suficientes de que TME pueda haber realizado actividades e incurrido en omisiones tipificadas en el artículo 53.r) de la LGTel susceptibles de motivar la incoación de un procedimiento sancionador, en los términos establecidos por el artículo 12.1 del Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto (en adelante, Reglamento del Procedimiento Sancionador), debiéndose resolver en consecuencia.

El artículo 11 del Reglamento del Procedimiento Sancionador, aplicable a los procedimientos sancionadores tramitados por esta Comisión, conforme a lo dispuesto por el artículo 58 y Disposición Transitoria primera, número 10, de la LGTel, determina que:

*«1. Los procedimientos sancionadores se iniciarán siempre de oficio, por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición razonada de otros órganos o denuncia.*

*A efectos del presente Reglamento, se entiende por:*

*a) Propia iniciativa: La actuación derivada del conocimiento directo o indirecto de las conductas o hechos susceptibles de constituir infracción por el órgano que tiene atribuida la competencia de iniciación, bien ocasionalmente o por tener la condición de autoridad pública o atribuidas funciones de inspección, averiguación o investigación. (...)*

*d) Denuncia: El acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera constituir infracción administrativa».*

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 48.3 j) y 50.7 de la LGTel, corresponde a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones el ejercicio de la potestad sancionadora por el incumplimiento de las resoluciones adoptadas por esta Comisión en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas, con excepción de las que lleve a cabo en el procedimiento arbitral previo sometimiento voluntario de las partes.

### **III. INICIACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

#### **Primero.- Tipo infractor**

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

El artículo 53.r) de la LGTel tipifica como infracción muy grave el incumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas.

Sin perjuicio de lo que resulte de la posterior instrucción del procedimiento sancionador, y vistos los antecedentes, los actos y omisiones de TME pueden considerarse como actividades comprendidas en la conducta tipificada en el citado artículo.



### **Segundo.- Sanción que pudiera corresponder**

Sin perjuicio de lo que resulte de la posterior instrucción del procedimiento sancionador, según lo establecido en el artículo 56.1.a) de la LGTel, las sanciones que pueden ser impuestas a las mencionadas infracciones son las siguientes:

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

### **Tercero.- Órgano competente para resolver**

El Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es el órgano competente para incoar y resolver el presente procedimiento sancionador, de conformidad con lo establecido en el artículo 58 letra a) de la vigente LGTel, en el que se dispone que la competencia sancionadora corresponderá *«a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, cuando se trate de infracciones muy graves tipificadas en los párrafos q) a x) del artículo 5 (...). Dentro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, la imposición de sanciones corresponderá: 1º) Al Consejo, respecto de las infracciones muy graves y graves.»*

### **Cuarto.- Procedimiento**

De conformidad con lo establecido en el artículo 58 de la LGTel, el presente procedimiento sancionador se sujetará al procedimiento aplicable, con carácter general, a la actuación de las Administraciones públicas. Por tanto, se sustanciará de acuerdo con lo establecido en el Título IX de la LRJPAC (artículos 127 y siguientes) y en el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto (B.O.E. núm. 189, de 9 de agosto de 1993). No obstante, el plazo máximo de duración del procedimiento será de un año y el plazo de alegaciones no tendrá una duración inferior a un mes. El incumplimiento del plazo máximo para resolver, en los términos que dispone la LRJPAC, supondrá la caducidad del procedimiento, con los efectos del artículo 92 de la misma norma.

En razón de todo lo anterior, esta Comisión,





## RESUELVE

**Primero.** Iniciar procedimiento sancionador contra Telefónica Móviles España, S.A., como presunto responsable directo de una infracción administrativa calificada como muy grave, tipificada en el artículo 53.r) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, y consistente en el incumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas. La citada infracción administrativa puede dar lugar a la imposición por el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de una sanción en los términos expresados en el fundamento de derecho III, apartado segundo de la presente Resolución.

El presente expediente sancionador tiene por finalidad el debido esclarecimiento de los hechos y cualesquiera otros relacionados con ellos que pudieran deducirse, determinación de responsabilidades que correspondieren y, en su caso, sanciones que legalmente fueran de aplicación, según lo establecido en el artículo 56 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, y todo ello, con las garantías previstas en la Ley precitada, en el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora y en los plazos a que se refiere el artículo 58 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

**Segundo.** Nombrar instructor del presente procedimiento sancionador a Dña. Estela Pascual Palacín quien, en consecuencia, quedará sometido al régimen de abstención y recusación establecido en los artículos 28 y 29 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**Tercero.** De conformidad con lo que establece el artículo 16.1 del Reglamento aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora, en relación con el artículo 58 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, los interesados en el presente procedimiento disponen del plazo de un mes, contado a partir de la notificación del presente Acuerdo de incoación, para:

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

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

**Cuarto.** En cualquier momento de la tramitación del procedimiento y con suspensión del mismo, el interesado podrá ejercitar su derecho a la recusación contra el Instructor, si concurre alguna de las causas recogidas en los artículos 28 y 29 de la Ley 30/1992,



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**Quinto.** En el supuesto de que Telefónica Móviles España, S.A., reconozca su responsabilidad en los hechos citados se podrá, conforme a lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento aprobado por el Real Decreto 1398/1993, dictar resolución directamente sin necesidad de tramitar el procedimiento en su totalidad. No obstante se le informa de su derecho a no declarar contra sí mismo y a no declararse culpable.

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

**Séptimo.** Iniciar procedimiento de modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos de la portabilidad móvil.

**Octavo.** Acumular, conforme al artículo 73 de la LRJPAC, en el expediente DT 2006/502 de modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes móviles, el procedimiento iniciado en el resuelve séptimo de la presente resolución.

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 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.

EL SECRETARIO

Vº Bº

EL PRESIDENTE

Jaime Almenar Belenguer

Reinaldo Rodríguez Illera