

**ACUERDO POR EL QUE SE ARCHIVA EL PERIODO DE INFORMACIÓN PREVIA RELATIVO A LA PORTABILIDAD FRAUDULENTO DE UNA NUMERACIÓN FIJA Y AL POSIBLE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS OPERADORES IMPLICADOS EN EL PROCESO DE PORTABILIDAD DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LOS CAMBIOS DE OPERADOR CON CONSERVACIÓN DE LA NUMERACIÓN**

**IFP/DTSA/038/17/PORTABILIDAD FRAUDULENTO**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULADORA**

**Presidenta**

D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez

**Consejeros**

D. Benigno Valdés Díaz  
D. Mariano Bacigalupo Saggese  
D. Bernardo Lorenzo Almendros  
D. Xabier Ormaetxea Garai

**Secretario de la Sala**

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 10 de octubre de 2018

Vista la denuncia formulada por el usuario final Peritaciones AC, S.L. ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y las actuaciones practicadas en el período de información previa tramitado con el número de referencia IFP/DTSA/038/17, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULADORA** acuerda lo siguiente:

**I ANTECEDENTES**

**PRIMERO.- Escrito de denuncia de Peritaciones A.C., S.L.**

Con fecha 3 de agosto de 2017, se recibió en el Registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) un escrito del gerente de la empresa Peritaciones A.C., S.L. (Peritaciones), en calidad de usuario final, por el que denunciaba que el 25 de julio de 2017 tuvo conocimiento de la portabilidad de su línea telefónica fija –de la que es titular como persona jurídica- sin su consentimiento (nº 954999999 de contacto<sup>1</sup>), desde Vodafone España, S.A.U. (Vodafone), como operador donante, hacia Orange Espagne, S.A.U.<sup>1</sup> (Orange), en calidad de operador receptor.

---

<sup>1</sup> <http://peritaciones-ac.es/contacto/>

Por ello, Peritaciones solicitó la intervención de esta Comisión para la devolución de la numeración 954999999.

### **SEGUNDO.- Consulta de la numeración fija**

El 22 de septiembre de 2017 esta Comisión verificó a través de la herramienta web de consulta de la numeración fija<sup>2</sup> que la línea 954999999 había sido devuelta a Vodafone.

### **TERCERO.- Notificación del presente período de información previa y requerimiento de información**

Mediante escrito de 10 de noviembre de 2017 se notificó la apertura de un período de información previa con el fin de analizar los hechos puestos de manifiesto por Peritaciones y la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento administrativo, requiriéndose determinada información y documentación a Vodafone y Orange.

### **CUARTO.- Escritos de contestación de Vodafone y Orange al requerimiento de información**

Mediante sendos escritos de 23 y 27 de noviembre de 2017, Vodafone y Orange<sup>3</sup> respondieron al requerimiento de información realizado.

### **QUINTO.- Escrito de subsanación de Vodafone**

Tras solicitar Vodafone el acceso a la documentación obrante en el presente periodo de información previa el 24 de noviembre de 2017, que le fue concedido el 19 de diciembre de 2017, el 1 de febrero de 2018 Vodafone presentó un escrito por el que subsanaba algunos datos aportados en su escrito de 23 de noviembre de 2017 y proporcionaba documentación adicional sobre las actuaciones seguidas por ella y Peritaciones para intentar cancelar la portabilidad de la línea fija de esta última, después de conocer que estaba siendo portada sin su consentimiento.

### **SEXTO.- Requerimiento de información**

De la información aportada por Vodafone y Orange en sus escritos de 23 y 27 de noviembre de 2017, respectivamente, se pudo conocer que la portabilidad de la línea de Peritaciones tuvo lugar el 26 de julio de 2017<sup>4</sup> hacia el operador Advento Networks, SL (Advento), en calidad de operador revendedor receptor, figurando Orange como su operador host.

---

<sup>2</sup> <https://numeracionyoperadores.cnmc.es/portabilidad-fija>

<sup>3</sup> El 20 de noviembre de 2017 Orange solicitó la ampliación del plazo inicialmente concedido de diez días para responder al requerimiento de información en cinco días adicionales. El 21 de noviembre de 2017 se acordó concederle la ampliación del plazo en tres días adicionales.

<sup>4</sup> Fecha de ventana de cambio

En virtud de lo anterior, el 5 de febrero de 2018 se requirió a Advento determinada información relacionada con el proceso de portabilidad de la línea fija con numeración 954999999, así como sobre su posterior devolución a Vodafone.

### **SÉPTIMO.- Contestación de Advento al requerimiento de información**

El 16 de febrero de 2018, Advento contestó al requerimiento de información formulado, aportando cierta información para esclarecer los hechos sucedidos en el proceso de portabilidad de la línea fija de Peritaciones.

A los anteriores Antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes

## **II FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES**

### **ÚNICO.- Habilitación competencial de la CNMC para analizar y resolver el presente periodo de informaciones previas**

Las competencias de la CNMC para conocer sobre el posible incumplimiento de los procedimientos de cambio de operador con conservación de numeración resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial de telecomunicaciones.

Tal y como señala el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (LCNMC), corresponde a esta Comisión *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo<sup>5</sup>”*.

En este sentido, el artículo 21 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel), señala que los operadores garantizarán, de conformidad con lo establecido en el artículo 47, que los abonados con números del plan nacional de numeración telefónica puedan conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados, con independencia del operador que preste el servicio, fijándose mediante real decreto los supuestos a los que sea de aplicación la conservación de números, así como los aspectos técnicos y administrativos necesarios para que ésta se lleve a cabo.

A tales efectos, el artículo 43 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (Reglamento de Mercados),

---

<sup>5</sup> La remisión a la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, ha de entenderse efectuada en la actualidad a la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, que derogó la anterior Ley. No obstante, de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria primera de la actual LGTel, las normas reglamentarias en materia de telecomunicaciones vigentes con anterioridad a su entrada en vigor o dictadas en desarrollo de la LGTel de 2003 continuarán en vigor, en lo que no se opongan a dicha Ley, hasta que se apruebe su normativa de desarrollo.

atribuye a esta Comisión la competencia para establecer los procedimientos técnicos y administrativos aplicables a la conservación de la numeración en caso de cambio de operador.

Asimismo, la LGTel, en su artículo 70.2.f), establece que compete a la CNMC *“fijar las características y condiciones para la conservación de los números en aplicación de los aspectos técnicos y administrativos que mediante real decreto se establezcan para que ésta se lleve a cabo”*.

En ejercicio de tales competencias, desde el 15 de noviembre de 2015 se encuentra en vigor la Especificación Técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración geográfica y de servicios de tarifas especiales y de numeración personal en caso de cambio de operador (EETTPF), que incluye las modificaciones aprobadas por esta Comisión en la Resolución de 7 de mayo de 2015 sobre el análisis del proceso de cancelación en la portabilidad fija (expediente POR/D TSA/2519/13).

Por otra parte, el artículo 84.2 de la LGTel, en línea con lo dispuesto en el artículo 29 de la LCNMC, atribuye a esta Comisión *“el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por esta ley [LGTel]”* en los siguientes términos:

*“A la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en el ámbito material de su actuación, cuando se trate de infracciones muy graves tipificadas en los apartados 12, 15 y 16 del artículo 76, infracciones graves tipificadas en los apartados 11, 27, 28, 35 y 36 del artículo 77 e infracciones leves tipificadas en el apartado 4 del artículo 78”*.

A la vista de los hechos denunciados por Peritaciones, procede analizar si existen elementos de juicio suficientes que motiven la incoación de un procedimiento sancionador por la posible infracción de los procesos técnicos y administrativos establecidos en las EETTPF por los operadores Vodafone y Orange, por su gestión del proceso de portabilidad fraudulenta de la numeración 954999999. Esta infracción (incumplimiento de resoluciones dictadas por la CNMC) se encuentra tipificada como muy grave o grave en los artículos 76.12 y 77.27 de la LGTel.

Asimismo, se ha de valorar si existen indicios que fundamenten la incoación de un procedimiento sancionador contra Advento por el posible incumplimiento de su obligación de garantizar las características y condiciones establecidas para la conservación de los números, tipificado como muy grave o grave en los artículos 76.16 y 77.36 de la LGTel, por la presunta tramitación de la portabilidad de la línea fija de Peritaciones, en calidad de operador revendedor receptor, sin su consentimiento.

En conclusión, de conformidad con los preceptos citados y atendiendo a lo previsto en los artículos 20.2, 21.2 y 29 de la LCNMC y en los artículos 14.1 y 21 del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30

de agosto, el órgano competente para conocer sobre los hechos denunciados y resolver sobre la posible incoación o no de los correspondientes procedimientos administrativos sancionadores contra los operadores citados es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

### III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

#### **PRIMERO.- Descripción cronológica de los hechos sucedidos durante el proceso de portabilidad de la numeración fija de Peritaciones y su posterior devolución**

Según la información aportada por los operadores, obrante en las presentes diligencias previas, se desprende que el desarrollo del proceso de portabilidad de la numeración telefónica fija 954999999 desde Vodafone, como operador donante, hacia Advento, como operador revendedor receptor y habiendo actuado Orange como operador host de este último, sucedió como se expone a continuación:

1. El 24 de julio de 2017 Advento recibió de uno de sus comercializadores, cuatro (4) solicitudes de portabilidad sobre distintas numeraciones telefónicas fijas fáciles de recordar (denominadas habitualmente numeraciones *gold*), entre las que se encontraba la línea 954999999 de Peritaciones.

En la copia de la solicitud de portabilidad relativa a la línea de Peritaciones<sup>6</sup>, figura como operador receptor Jazz Telecom, S.A.U.<sup>7</sup> y como operador revendedor receptor Advento. Sin embargo, no aparece indicado el operador donante u operador donante revendedor de la numeración.

2. El mismo 24 de julio de 2017, Advento cumplimentó y remitió a Orange la solicitud de portabilidad de la numeración fija 954999999 a través de sus sistemas internos, señalando a tal efecto como operador receptor al mismo Orange y como operador donante a Vodafone.

En dicha solicitud de portabilidad interna<sup>8</sup>, figura Advento como representante del abonado.

3. El 24 de julio de 2017 Orange lanzó, a través de la ER<sup>9</sup>, la solicitud de portabilidad de la numeración fija de Peritaciones a Vodafone, indicando

---

<sup>6</sup> Solicitud de portabilidad aportada por Advento.

<sup>7</sup> Jazztel fue extinguida y absorbida el 8 de febrero de 2016 por Orange, quedando ésta última subrogada de forma automática en todos los derechos y obligaciones de aquel operador (Jazztel). Actualmente, Jazztel es una marca comercial de Orange.

<sup>8</sup> Solicitud de portabilidad que Advento cumplimenta en los sistemas internos de Orange para su tramitación en el nodo central y que ha sido aportada por Orange.

<sup>9</sup> Entidad de Referencia

como operador revendedor receptor a Advento, como operador receptor a Orange<sup>10</sup> y como donante a Vodafone<sup>11</sup>.

4. El 25 de julio de 2017, antes de las 14:00 horas<sup>12</sup>, Vodafone validó la solicitud de portabilidad, con ventana de cambio para el siguiente día 26.
5. El mismo 25 de julio de 2017, aproximadamente sobre las 18:00 horas<sup>13</sup>, Vodafone contactó con Peritaciones para comprobar si había solicitado la portabilidad de la numeración 954999999 hacia la marca Jazztel de Orange, a lo que el usuario respondió negativamente y solicitó que se procediera inmediatamente a la cancelación del proceso de la portabilidad de su línea fija.

Ante esta situación, Vodafone recomendó a Peritaciones la grabación de un mensaje para dejar constancia de que la solicitud de portabilidad de su línea se estaba realizando sin su consentimiento.

6. A las 18:54 horas de ese mismo día, Vodafone remitió un correo electrónico a Orange aportando la grabación de Peritaciones, en la que negaba su voluntad a portar su línea fija y solicitaba la cancelación del proceso de portabilidad.

Orange ha manifestado no tener constancia de la existencia de dicha grabación ni de cualquier otra acción de Vodafone para tratar de cancelar la solicitud de portabilidad de Peritaciones.

7. El 26 de julio de 2017 tuvo lugar la portabilidad de la numeración fija de Peritaciones (954999999) a favor de Advento.
8. Ese mismo día, Orange contactó con Advento para informarle de que había tenido incidencias por una portabilidad fraudulenta, relativa a otra numeración, en la que el usuario final también solicitó la devolución de la portabilidad y que también había sido tramitada por Advento como operador receptor a raíz de una solicitud de portabilidad cursada por la misma comercializadora que tramitó la solicitud de portabilidad de la numeración 954999999.
9. A raíz de dicha comunicación de Orange, el 31 de julio de 2017 Advento contactó con Orange para devolver las numeraciones asociadas a las líneas cuyas portabilidades habían sido solicitadas por el mismo comercializador, ya

---

<sup>10</sup> Código de operador 29 en la ER, que se corresponde con el que antiguamente usaba Jazz Telecom, S.A.U.

<sup>11</sup> Código de operador 26 en la ER.

<sup>12</sup> Se desconoce la hora exacta de la grabación de la solicitud, pero las Especificaciones Técnicas de Portabilidad Fija determinan que su aceptación por el operador donante deberá hacerse antes de las 14:00 horas.

<sup>13</sup> Según la denuncia presentada por Peritaciones.



que admitía que probablemente se habían tramitado suplantando la identidad del usuario. No obstante, Orange contesta que ya no puede devolver los números, por haber cursado las solicitudes, debiendo el operador inicial donante volver a cursar una solicitud de portabilidad.

10. El 31 de julio de 2017, Vodafone lanzó una solicitud de portabilidad para conseguir la devolución de la numeración fija de Peritaciones.
11. El 1 de agosto de 2017, Orange rechazó dicha solicitud de portabilidad por no figurar Advento como operador revendedor donante.
12. El 4 de agosto de 2017 Vodafone inició nuevamente el proceso de devolución de la referida numeración a través de Orange, incluyendo, ahora sí, a Advento como revendedor donante en la solicitud de portabilidad.
13. El 7 de agosto de 2017 Orange aceptó la solicitud de portabilidad realizada por Vodafone, tras comprobar que figuraban correctamente todos los datos a validar (básicamente, NIF del usuario, numeración a portar y operador donante).
14. El 9 de agosto de 2017 finalizó el proceso de portabilidad iniciado para conseguir la devolución de la numeración 954999999 a su usuario.

A la vista de todo lo expuesto, se concluye que la portabilidad de la línea fija de Peritaciones se tramitó sin su consentimiento por parte de un comercializador de Advento el 24 de julio de 2017, produciéndose el cambio de operador el 26 de julio de 2017. Tras las actuaciones y procesos seguidos en días sucesivos por Vodafone y Orange, Peritaciones recuperó su línea fija el 9 de agosto de 2017, esto es, 14 días<sup>14</sup> después.

## **SEGUNDO.- Análisis de las actuaciones realizadas por los operadores implicados en el proceso de portabilidad y en la devolución de la numeración fija de Peritaciones**

Expuesta la cronología de hechos acontecidos, a continuación se analizan las actuaciones seguidas por los operadores involucrados en los procesos de portabilidad, de conformidad con lo establecido en la normativa sectorial.

### **1. Sobre las actuaciones realizadas por Advento como operador revendedor receptor**

Advento manifiesta que la comercializadora que tramitó la solicitud de portabilidad de la numeración 954999999 se dedica a la comercialización y

---

<sup>14</sup> Días naturales.

gestión de líneas telefónicas<sup>15</sup>, y le remitió, junto con la numeración 954999999 e incluyendo la misma, cuatro (4) solicitudes de portabilidad. .

Tras recibir esta solicitud de portabilidad, que no aparece firmada ni cumplimentada por el usuario, sino por el propio comercializador, ni consta el nombre del operador donante, Advento grabó esta solicitud en el sistema interno de gestión de Orange, a los efectos de cursar su proceso de portabilidad en el Nodo Central.

Cabe indicar que, en la solicitud de portabilidad de Peritaciones, se indica como persona apoderada de la empresa su propia razón o denominación social, en lugar de la persona física correspondiente. Además, según declaraciones de Peritaciones, el domicilio indicado en su simulada solicitud de portabilidad no se corresponde con su domicilio.

Todo lo anterior pone de manifiesto la existencia de deficiencias en los procesos aplicados por Advento a las solicitudes de portabilidad, en particular, en lo relativo al control del proceso iniciado por su comercializador y a la comprobación de la veracidad de los datos consignados en la solicitud de portabilidad y de la voluntad real del usuario de portar.

Por otro lado, cuando Advento tuvo conocimiento de que algunas de las portabilidades que se habían solicitado a su favor podrían ser fraudulentas, adoptó todas las acciones necesarias para cancelar o devolver la numeración afectada. En concreto, Advento colaboró activamente en el proceso de devolución de la numeración fija 954999999 hacia el operador donante originario, Vodafone, con el que Peritaciones quería permanecer.

Teniendo en cuenta lo anterior, y conforme a lo establecido en el artículo 55.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), los hechos expuestos no constituyen indicio suficiente para incoar un procedimiento sancionador contra Advento por el incumplimiento de su obligación de garantizar las características y condiciones establecidas para la conversión de los números. Y ello porque, pese a las posibilidades de mejora en los procedimientos aplicados por Advento en el marco del proceso de portabilidad, los hechos analizados no ofrecen suficientes elementos de juicio para determinar que Advento pudiera resultar responsable de la tramitación de la portabilidad indicada sin el consentimiento del titular, más aún en la medida en que tras la portabilidad no consentida inicial, Advento facilitó la devolución del número.

Sin embargo, se indica que Advento tendrá que adoptar las medidas necesarias (i) de control de sus comercializadores y (ii) sobre la correcta comprobación de los datos que constan en las solicitudes de portabilidad, al objeto de evitar que vuelvan a ocurrir casos similares al analizado en el presente periodo de

---

<sup>15</sup> Según el escrito aportado por Advento, esta comercializadora es un asesor de telecomunicaciones de varias empresas, que gestiona alrededor de 70 líneas.



información previa. Si esta Comisión volviera a tener conocimiento de denuncias similares de slamming<sup>16</sup> propiciadas por la conducta de la propia Advento o de sus comercializadores –aplicando el principio de “*culpa in vigilando*”-, esta Comisión podría proceder a incoar el oportuno procedimiento sancionador contra esta operadora.

## 2. Sobre las actuaciones realizadas por Orange como operador host receptor

Respecto a Orange, cabe tener en consideración que esta operadora se vio implicada indirectamente en el proceso de portabilidad por figurar como operador receptor (host) de la solicitud de portabilidad dirigida a Advento.

En la denuncia aportada por Peritaciones, el usuario manifiesta haberse puesto en contacto con Orange el 2 de agosto de 2017 para informarle de la suplantación de su identidad en la solicitud de portabilidad de su línea fija y solicitarle su cancelación. Sin embargo, esta conversación entre Peritaciones y Orange no ha sido aportada a esta Comisión.

Por otra parte, Vodafone emitió una petición de cancelación de portabilidad a Orange el día 25 de julio de 2017, siendo la fecha límite regulada para cancelar la solicitud de portabilidad tramitada por el procedimiento básico<sup>17</sup>, una vez validada por el operador donante, hasta las 19:00 horas del día anterior al establecido para la ventana de cambio. En este caso, dicha ventana de cambio estaba programada para las 8:00 horas del día 26 de julio de 2017, es decir, únicamente faltaban seis minutos para cancelar la solicitud de portabilidad, todo ello de conformidad con lo establecido en el apartado 5.1.4 de las EETPF. De ello se desprende que Vodafone remitió la solicitud de cancelación con un plazo escaso para que Orange procediera a la misma en el periodo establecido.

Es cierto que, pese a lo anterior, Orange posiblemente podría haber enviado el mensaje de cancelación del proceso de cambio dentro de dicho plazo, lo que hubiera redundado en beneficio del operador denunciante pues la numeración en cuestión probablemente le hubiera sido devuelta en un plazo más reducido del efectivamente transcurrido. Sin embargo, cabe tener en cuenta el elevado volumen de portabilidades que gestionaba al mes Orange en las fechas señaladas (151.986 en julio de 2017<sup>18</sup>).

---

<sup>16</sup> Conducta consistente en transferir a un usuario de operador de servicios sin su consentimiento mediante prácticas fraudulentas.

<sup>17</sup> Proceso que permite el cumplimiento de la portabilidad en el plazo por defecto de un día, para las portabilidades de servicios de tarifas especiales que no lleven asociada la portabilidad de los números geográficos asociados, ni que requieran de la validación de la identidad del usuario del operador revendedor donante. Asimismo, utilizarán el proceso básico todas aquellas portabilidades de números geográficos que no requieran la provisión/modificación de un acceso físico por disponer el abonado de dicho acceso con anterioridad. En este proceso, además, la ventana de cambio de portabilidad será única y comenzará a las 08:00h, salvo que el usuario expresamente haya solicitado otra distinta.

<sup>18</sup> Según datos de que dispone esta comisión con fines estadísticos (nota mensual de enero de 2018)

En consecuencia, pese a que una actuación más temprana por parte de Orange hubiera beneficiado al operador denunciante, teniendo en cuenta todas las circunstancias analizadas, conforme a lo establecido en el artículo 55.2 de la LPAC, la conducta llevada a cabo por Orange en relación al tratamiento del subproceso de cancelación de la portabilidad de una numeración fija no constituye un indicio suficiente que motive la incoación de un procedimiento sancionador por el posible incumplimiento de la Resolución de 7 de mayo que aprobó las vigentes EETTPF.

### 3. De las actuaciones realizadas por Vodafone como operador donante

Como ya se ha indicado, Vodafone actuó en calidad de operador donante. Cabe tener en cuenta que, conforme a lo establecido en el apartado 14 de las EETTPF,

Vodafone, tras recibir la solicitud de cancelación del usuario denunciante, pudo haber arrancado una nueva portabilidad de retorno inmediatamente después de producirse la ventana de cambio de la primera portabilidad hacia Advento (el 26 de julio), con la correlativa apertura de la incidencia de “*Devolución usuario portado no cancelado*”

Sin embargo, Vodafone solicitó de nuevo la portabilidad de la numeración 954999999 el 31 de julio de 2017 y, debido a que esta fue errónea, no fue hasta el 4 de agosto de 2017 cuando Vodafone volvió a lanzar, esta vez ya correctamente, la solicitud de portabilidad, produciéndose la ventana de cambio y la efectiva portabilidad el día 9 de agosto de 2017.

No obstante, pese a que Vodafone pudo haber actuado con más celeridad en beneficio del operador denunciante, de su conducta no se desprenden suficientes elementos de juicio que permitan apreciar un incumplimiento de las EETTPF. Además,

debe tenerse en cuenta que Vodafone fue el primer operador que contactó con el usuario para confirmar si quería realizar la portabilidad de la numeración fija 954999999 y, tan pronto como tuvo conocimiento de que se trataba de una suplantación de identidad, remitió un correo electrónico a Orange con la grabación de Peritaciones, solicitando la cancelación de la portabilidad de su línea fija.

### **TERCERO.- Conclusiones alcanzadas del análisis realizado**

En primer término, la solicitud formulada por Peritaciones, consistente en que desde esta Comisión se ordenase la devolución del número fijo 954999999 a dicha empresa, como usuario final, no da lugar a la apertura de ningún procedimiento administrativo ya que dicha petición fue atendida por el operador receptor –Orange y Advento– al inicio de la tramitación del presente periodo de diligencias previas, el 9 de agosto de 2017 y, por tanto, en la medida en que la numeración fue devuelta al operador donante originario, no procede realizar

ninguna actuación en este sentido, sin perjuicio de lo que a continuación se menciona.

Por otro lado, a pesar de que todos los operadores que se han visto implicados en el proceso de portabilidad fraudulenta y devolución de la numeración podrían haber actuado con mayor precisión y rigor en la aplicación de sus procesos para adecuarse a la normativa reguladora de los cambios de operador con conservación de la numeración, no concurren suficientes indicios para incoar un expediente sancionador en ninguno de los tres casos por los motivos ya expuestos. Además, todos los operadores colaboraron conjuntamente y adoptaron las medidas adecuadas para solucionar una situación originada por un comercializador de Advento, que sería el presunto responsable directo del abuso sufrido por Peritaciones en la conservación de su numeración.

Al igual que ocurre con la numeración móvil, tal y como ya se analizó en el procedimiento PORT/DTSA/001/16, cabe indicar que los operadores deben tener en cuenta que la numeración *goldes* un recurso público especialmente atractivo para determinadas empresas, por la facilidad de ser recordada y lo llamativo de su composición numérica. Por ello, puede volverse frecuente el intento de robo de dicha numeración fija. En ese caso, los operadores podrán solicitar a esta Comisión la regulación de este tipo específico de incidencias en las EETTPF, tal y como ya se hizo en las EETT de la portabilidad móvil a través del citado procedimiento<sup>19</sup>.

Por otra parte, cabe tener en cuenta la solución prevista en la normativa para resarcir al abonado en este tipo de casos de abuso en la conservación de la numeración establecida en el artículo 47 de la LGTel:

*“Los derechos específicos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas se establecerán por real decreto que regulará:*

*(...)*

*El retraso en la conservación de los números y los abusos de la conservación por parte de los operadores o en su nombre, dará derecho a los abonados a una compensación en los términos que se establezcan mediante real decreto, en el que se fijarán asimismo los supuestos en que dicha compensación será automática.”*

No obstante, este real decreto que debería regular la compensación de los usuarios en caso de abusos de la portabilidad todavía no se ha aprobado por parte del Gobierno.

En todo caso, se informa de que el usuario afectado podrá emprender las acciones legales que considere oportunas ante la jurisdicción civil, por los

---

<sup>19</sup> Ver Resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria de 4 de mayo de 2017, así como la Resolución del Secretario del Consejo de la CNMC de 2 de junio de 2017, por la que se rectificaba algún error material, contenido en el Anexo I de la citada Resolución.

posibles daños y perjuicios sufridos por el abuso cometido por el comercializador de Advento en la conservación de su numeración.

En consecuencia, a la vista de todo lo expuesto, se acuerda el archivo de las presentes diligencias previas.

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

### **ACUERDA**

**ÚNICO.-** Archivar el presente periodo de información previa, iniciado como consecuencia de la denuncia presentada por Peritaciones AC, S.L. por haberse producido la portabilidad de su número fijo 954999999 sin su consentimiento, por no haberse encontrado elementos de juicio suficientes que justifiquen el inicio de un procedimiento sancionador contra alguno de los operadores involucrados en el proceso de portabilidad analizado.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese al interesado haciéndole saber que pone fin a la vía administrativa y podrá interponer directamente recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses a partir del día siguiente al de su notificación.