

ACUERDO POR EL QUE SE ARCHIVA LA DENUNCIA PLANTEADA POR 107082 TELECOM, S.L. CONTRA DEUTSCHE TELEFON-GESELLSCHAFT, S.L. Y EURONA TELECOM SERVICES, S.A, POR PRESUNTOS PROBLEMAS EN LA TRAMITACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PORTABILIDAD FIJA, POR CAMBIOS EN LA TITULARIDAD DE LAS LÍNEAS REALIZADOS POR ESTOS OPERADORES

IFP/DTSA/007/18/DENUNCIA PORTABILIDAD DEUTSCHE Y EURONA

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. 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 20 de noviembre de 2018

Examinada toda la información obrante en el expediente de referencia, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en sesión de 20 de noviembre de 2018, ha aprobado el presente acuerdo basado en los siguientes

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- Escrito de denuncia de 107082 Telecom, S.L.

El 2 de abril de 2018 107082 Telecom, S.L. (107082 Telecom) presentó un escrito ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en el que manifestaba que, entre septiembre de 2017 y febrero de 2018, había recibido diversas solicitudes de portabilidad como operador receptor que le había sido imposible tramitar, debido a que la titularidad de las líneas no figuraba a nombre de los usuarios finales sino de la operadora Deutsche Telefon-Gesellschaft, S.L. (Deutsche)¹ y/o Hablaya, S.A. (Hablaya -actualmente Eurona

¹ Este operador se encuentra inscrito en el Registro de Operadores que gestiona la CNMC, para la prestación de los siguientes servicios: (i) desde 2005, para la reventa del servicio telefónico fijo en acceso indirecto, y; (ii) desde 2008, para el servicio de consulta telefónica sobre números de abonados.

Telecom Services, S.A. -Eurona-², que actúa en la actualidad también con la marca Hablaya).

107082 Telecom también indicaba que había tenido conocimiento de que Deutsche disponía de un acuerdo de reventa con Hablaya. Además, alegaba que llamando al 1004³ pudo comprobar, en relación con dos numeraciones fijas supuestamente afectadas⁴, que el operador prestador de servicios era Telefónica de España, S.A.U.⁵ (Telefónica).

Asimismo, este operador manifestaba que también contactó con varios usuarios que le confirmaron que no tenían conocimiento o consciencia de haber cedido la titularidad de sus líneas a Deutsche o a otro operador, ni de la imposibilidad de poder cambiar de operador.

Por todo ello, 107082 Telecom solicitaba a este organismo que investigara las actividades de Deutsche en la prestación de los servicios de telefonía fija, así como los acuerdos con sus proveedores, y en su caso procediera a la apertura de un procedimiento sancionador contra este operador.

SEGUNDO.- Comunicación de apertura del presente expediente de actuaciones previas y requerimientos de información

El 24 de abril de 2018 la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) comunicó a 107082 Telecom, Deutsche, Eurona y Telefónica la apertura del presente expediente. En dichas comunicaciones se requirió a los cuatro operadores determinada información, entre otra, sobre (i) sus relaciones mayoristas y minoristas con los usuarios, (ii) los procesos de portabilidad tramitados entre septiembre de 2017 y febrero de 2018, y (iii) la numeración fija cedida o utilizada en la actualidad.

Mediante escritos de fechas 10, 22 y 25 de mayo y 14 de junio de 2018, estos cuatro operadores presentaron sus escritos de contestación a los citados requerimientos de información.

² Según le consta a esta Comisión, en agosto de 2016 Eurona Telecom Services, S.A. adquirió el 100% del capital de Hablaya, S.A.U. El 17 de octubre de 2017 Eurona solicitó a este organismo el cambio de denominación de Hablaya en el Registro de Operadores por el de Eurona, (RO/DTSA/0978/17). Actualmente, Eurona consta inscrito como operador prestador del servicio de reventa del servicio telefónico fijo en acceso directo, indirecto y mediante la gestión y comercialización de tarjetas telefónicas prepago, y para la prestación del servicio de transmisión de datos de proveedor de acceso a Internet.

³ Servicio de atención al cliente de Telefónica.

⁴ **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**

⁵ Tal y como ha comprobado esta Comisión el 23 de abril de 2018, a través de la herramienta web que permite consultar el estado de la numeración fija <https://numeracionyoperadores.cnmc.es/portabilidad-fija> .

TERCERO.- Solicitud de información a la Asociación de Operadores para la Portabilidad fija (AOP)

El 22 de junio de 2018 se solicitó a la AOP que informara a este organismo sobre los movimientos de portabilidad registrados en la Entidad de Referencia (i) en los que hubieran estado involucradas las dos numeraciones geográficas fijas específicamente denunciadas por 107082 Telecom, durante los años 2014 a 2018⁶, ambos inclusive, (ii) en los que hubieran estado involucrados 107082 Telecom, en calidad de operador receptor, y Eureka y Deutsche, tanto en calidad de operadores receptores como donantes, entre los años 2017 y 2018.

El 2 de julio de 2018 la AOP presentó la información solicitada.

CUARTO.- Información complementaria presentada por 107082 Telecom

El 26 de julio de 2018 107082 Telecom presentó un escrito por el que ampliaba los hechos denunciados contra Deutsche, por la supuesta denegación indebida de una presunta solicitud de portabilidad fija de fecha 12 de julio de 2018.

QUINTO.- Incorporación de documentación adicional

Los días 23 de abril y 27 de julio de 2018 se incorporaron de oficio a este expediente tres pantallazos obtenidos de la herramienta web de Consulta del estado de la numeración fija⁷, a la que se accedió esos mismos días a los efectos de comprobar quién era el operador de red al que pertenecían las numeraciones fijas objeto de los escritos de denuncia de 107082 Telecom.

SEXTO.- Declaraciones de confidencialidad

Mediante sendos acuerdos de fecha 8 de noviembre de 2018 se declaró la confidencialidad de determinada información aportada por los cuatro operadores interesados en el marco de este expediente, a través de sus diversos escritos citados a lo largo de los Antecedentes.

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

⁶ Las copias de las dos supuestas solicitudes de portabilidad referidas a las citadas numeraciones fijas, aportadas por 107082 Telecom en su escrito de 24 de mayo de 2018, eran de fechas correspondientes a estos dos años.

⁷ <https://numeracionyoperadores.cnmc.es/portabilidad-fija>

II.- FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

ÚNICO.- Habilitación competencial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

Las competencias de esta Comisión para conocer sobre los hechos denunciados por 107082 Telecom resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. Tal y como señala el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (LCNMC), este organismo “supervisaré y controlaré el correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas”, correspondiéndole a estos efectos “realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre^[8], y su normativa de desarrollo^[9]”.

A tales efectos, la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel), en su artículo 21, indica que:

“1. 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. Mediante real decreto se fijarán los supuestos a los que sea de aplicación la conservación de números, así como los aspectos técnicos y administrativos necesarios para que ésta se lleve a cabo. En aplicación de este real decreto y su normativa de desarrollo, la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia podrá fijar, mediante circular, características y condiciones para la conservación de los números^[10]”.

Además, 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”.

Por su parte, el 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), establece en su artículo 43.1) que:

“Cuando sea preciso para dar cumplimiento a la normativa vigente sobre conservación de números, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones establecerá y hará públicas las soluciones técnicas y administrativas aplicables”.

⁸ La remisión a esta ley ha de entenderse efectuada a la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, que derogó, entre otras normas, la anterior ley.

⁹ La disposición transitoria primera de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, establece que “Las normas reglamentarias en materia de telecomunicaciones vigentes con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley o dictadas en desarrollo de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones continuarán vigentes en lo que no se opongan a esta Ley, hasta que se apruebe su normativa de desarrollo”.

¹⁰ En línea con lo establecido en los artículos 20 y 30 de la LCNMC y 8 del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto.

En ejercicio de tales competencias, desde el 15 de noviembre de 2015 se encuentran en vigor las últimas Especificaciones Técnicas 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.

Asimismo, el artículo 19.1 de la LGTel establece que se proporcionarán los números, direcciones y nombres que se necesiten para permitir la efectiva prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, tomándose esta circunstancia en consideración en los planes nacionales correspondientes y en sus disposiciones de desarrollo. A este respecto, el artículo 38 del Reglamento de Mercados establece que los recursos públicos de numeración asignados deberán utilizarse de manera eficiente, con respeto a la normativa aplicable y para el fin especificado en la solicitud, salvo autorización expresa de esta Comisión.

Según lo dispuesto en los artículos 19 y 69.a.1) de la LGTel, desarrollados por los artículos 41 y 47 a 63 del Reglamento de Mercados, la competencia para otorgar los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación (gestión y control de la numeración telefónica) corresponde al Ministerio de Industria, Energía y Turismo -MINETUR- (actualmente, corresponde al Ministerio de Economía y Empresa -MINECO-, al depender de este Ministerio la Secretaría de Estado para el Avance Digital). No obstante, de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria décima de la LGTel, hasta que el MINECO no asuma efectivamente las competencias en materia de numeración y sancionadoras en ese ámbito, éstas se seguirán ejerciendo transitoriamente por la CNMC.

Finalmente, el artículo 84 de la LGTel, al igual que hacen los artículos 6.5 y 29 de la LCNMC, atribuyen a la CNMC *“el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por esta ley [LGTel]”*. A este respecto, el artículo 84 de la LGTel establece la competencia sancionadora en los siguientes términos¹¹:

“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”.

En consecuencia, en el ejercicio de las funciones citadas en los ámbitos de la portabilidad y de la gestión y control de los recursos públicos de numeración,

¹¹ En línea con lo ya indicado, el artículo 84 de la LGTel establece que la competencia sancionadora en materia de numeración le corresponde a la SEAD, dado que no se ha atribuido expresamente esta competencia a la CNMC en el apartado 2 de dicho precepto. Sin embargo, en virtud de lo dispuesto en la disposición transitoria décima de la LGTel, el ejercicio de dicha competencia sancionadora continúa siendo desempeñado por esta Comisión.

esta Comisión está habilitada para supervisar la actuación de los operadores, entre otras cuestiones para (i) salvaguardar la defensa de los derechos de los usuarios a conservar la numeración y a cambiar de operador, previo su consentimiento, y (ii) asegurar el correcto uso de la numeración asignada a los operadores, conforme establece la normativa sectorial.

Por último, 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 el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para conocer los hechos obrantes en el expediente y acordar la 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

ÚNICO.- Valoración de las actuaciones realizadas para investigar los hechos denunciados

A los efectos de valorar los hechos denunciados, se ha tenido en cuenta la siguiente información:

- El operador 107082 Telecom presta servicios de telefonía fija a sus clientes a través del operador de red Carrier Enabler, S.L. (Carrier), que le revende sus servicios, tal y como ha informado y acreditado a este organismo a través de su escrito de 24 de mayo de 2018, de contestación a un requerimiento de información.
- En su escrito de 14 de junio de 2018, Eurona ha acreditado que presta sus servicios de telefonía fija a los usuarios a través de la reventa en acceso directo e indirecto de los servicios de Telefónica. Además, esta Comisión ha comprobado, a través de la información proporcionada por la AOP, que, al menos a principios de 2017, también revendía servicios del operador Xtra Telecom, S.A.U. (Xtra)¹², tal y como se observa de los procesos de portabilidad cursados en dicho año.
- Por último, según ha informado Deutsche en su escrito de 22 de mayo de 2018, durante el periodo objeto de la denuncia -entre septiembre de 2017 y febrero de 2018-, su proveedor de telefonía fue Eurona. Según Deutsche, se encargaba de comercializar los servicios de este operador -como operador revendedor-, que a la vez revende los servicios de Telefónica y Xtra, como se ha indicado. Deutsche ha alegado que actualmente revende los servicios de otro operador de servicios de telefonía, sin indicar su nombre.

¹² Actualmente dependiente de Xfera Móviles, S.A.

A la vista de esta información, cabe tener en cuenta que, en los procesos de portabilidad de las líneas fijas objeto de la denuncia, 107082 Telecom, Eurona y Deutsche, en cuanto operadores revendedores de servicios de telefonía fija, han podido actuar como operador receptor (en el caso de 107082 Telecom) / donantes (los dos segundos) revendedores.

A este respecto, las EETPF establecen en su apartado 2 que los operadores reventa sólo interactúan en los procedimientos a través de sus respectivos operadores de red (host). De este modo, según dispone su apartado 5.1, donde se describe el proceso de cambio de operador con conservación de la numeración:

“Las solicitudes de portabilidad relativas a operadores revendedores serán incluidas en los ficheros tramitados por sus respectivos operadores de red, donde constará la identidad de los revendedores. Es decir, la interacción con la ER será realizada obligatoriamente a través de los operadores de red respectivos (host)”.

No obstante lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 5.1.2 de las EETPF, relativo a las “Interacciones directas entre operadores y con el abonado”, el operador receptor reventa es quien debe tramitar la solicitud de portabilidad de su usuario. Además, según establece el apartado 5.2, dedicado a las “Interacciones/mensajes en función del proceso: básico o asegurado”, en caso de que intervenga un operador revendedor donante el procedimiento a seguir será el asegurado, en el que se requiere un día hábil adicional para su tramitación¹³.

En este caso, el operador de red donante ha de transmitir las solicitudes de portabilidad al operador revendedor donante, utilizando los mecanismos que tengan acordados entre ellos. El operador revendedor donante tendrá que validar la identidad del usuario con respecto a la numeración a portar y comunicar dicha validación al operador de red donante antes de las 20:15h. del día hábil anterior al de la ventana de cambio.

Por tanto, los perjuicios que se puedan causar a un abonado, en el transcurso de un proceso de cambio correctamente solicitado por éste, serán responsabilidad del operador de red o del operador de reventa que los haya originado, excepto en lo que se refiere a las indisponibilidades de servicio que puedan surgir durante la ventana de cambio y/o por ocurrencia de sucesos de fuerza mayor.

En consecuencia, en relación con los hechos analizados en este expediente -en el que 107082 Telecom denuncia no haber podido finalizar con éxito

¹³ Si bien el plazo máximo por defecto para tramitar la solicitud de portabilidad del usuario es de un día hábil, desde que el usuario acredita su consentimiento para portarse hasta que la portabilidad es realizada, en casos en los que se requiera la validación de la identidad del usuario por parte del operador revendedor donante, se requerirá de un día adicional. Este plazo ampliado para tramitar la portabilidad de líneas fijas también se requiere en caso de que se necesite modificar o provisionar al usuario el acceso físico de su domicilio.

determinados procesos de portabilidad-, de conformidad con las EETPF analizadas, este operador, en calidad de revendedor receptor, tendría que cursar cualesquiera solicitud de portabilidad fija de sus abonados a través de su operador host –Carrier-. Por su parte, Eurona y Deutsche, como operadores donantes revendedores, deberían interactuar también a través de sus operadores host (Telefónica o Xtra), con el objeto de validar la identidad de los usuarios finales titulares de las líneas fijas, que presuntamente deseen portarse.

En su escrito de 2 de abril de 2018, 107082 Telecom alegó que, desde septiembre de 2017 y hasta febrero de 2018, había recibido diversas solicitudes de portabilidad, como operador receptor revendedor, de usuarios procedentes de Deutsche y/o Eurona, que no pudo tramitar debido a que las titularidades de las líneas no figuraban a nombre de los usuarios finales. Además, en su citado escrito de 24 de mayo de 2018 este operador alegó que, en todos los casos, cuando intentó solicitar la portabilidad de las líneas afectadas, la respuesta fue siempre la misma: *“El solicitante no consta como titular de la línea”*.

No obstante, en dicho segundo escrito¹⁴, 107082 Telecom alegó que tan solo conocía los hechos denunciados *“de facto”* y que no disponía de toda la información solicitada ni tenía forma alguna de obtenerla. 107082 Telecom tan solo aportó las copias de dos solicitudes de portabilidad escritas en lengua alemana, correspondientes a las referidas dos numeraciones fijas **[CONFIDENCIAL]**, que, tal y como ha podido comprobar esta Comisión, a través de su herramienta web de consulta del estado de la numeración fija, a fecha 23 de abril de 2018, pertenecían a Telefónica.

De las manifestaciones realizadas por 107082 Telecom en su escrito de 24 de mayo de 2018, así de como las dos solicitudes de portabilidad citadas -que son documentos no evaluables a efectos de la tramitación de este expediente al no constar copia traducida al castellano o a la lengua cooficial en Cataluña¹⁵, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas¹⁶- se extrae que si bien la solicitud correspondiente al número **[CONFIDENCIAL]** consta firmada a fecha 21 de octubre de 2017, la solicitud correspondiente al número **[CONFIDENCIAL]** aparece firmada el 20 de noviembre de 2014 -y por tanto es muy anterior a los hechos denunciados-.

¹⁴ En el que, conforme al requerimiento de información de este organismo, 107082 Telecom debía aportar el total de abonados de Deutsche y Eurona que le solicitaron la portabilidad, entre septiembre de 2017 y febrero de 2018, y que supuestamente no pudieron portarse por no figurar como titulares de las líneas, así como las copias de sus solicitudes de portabilidad.

¹⁵ Comunidad Autónoma en la que se encuentra la segunda sede (en Barcelona) de la CNMC – concretamente se encuentra la DTSA, que es el órgano de instrucción de este expediente-.

¹⁶ *“La lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado será el castellano. No obstante lo anterior, los interesados que se dirijan a los órganos de la Administración General del Estado con sede en el territorio de una Comunidad Autónoma podrán utilizar también la lengua que sea cooficial en ella”*.

Por ello, solo es posible considerar que una de estas solicitudes de portabilidad podría haber estado afectada por las presuntas denegaciones que denuncia 107082 Telecom, ocurridas entre septiembre de 2017 y febrero de 2018.

Sin embargo, cabe indicar que Telefónica, a través de su escrito de 10 de mayo de 2018, ha presentado un informe elaborado por la Entidad de Referencia de Portabilidad fija¹⁷ (IECISA¹⁸), en el que se indica que ninguno de los dos números fijos mencionados por 107082 Telecom han estado implicados en ningún proceso de portabilidad.

A los efectos de corroborar este extremo, esta Comisión también requirió a la AOP los movimientos de portabilidad registrados en la Entidad de Referencia, (i) en los que hubieran estado involucradas las dos numeraciones geográficas fijas específicamente denunciadas por 107082 Telecom, durante los años 2014 a 2018, ambos inclusive, y (ii) en los que hubieran participado, solo en calidad de operador receptor, 107082 Telecom y, tanto en calidad de operadores receptor como donante, Eurona y Deutsche, entre los años 2017 y 2018. Pues bien, de la información proporcionada al respecto por la AOP en su escrito de 2 de julio de 2018, se extrae lo siguiente:

1. Sobre las numeraciones **[CONFIDENCIAL]**: nunca se han registrado procesos o movimientos de portabilidad en los que hayan estado involucradas estas numeraciones.
2. El operador 107082 Telecom no figura en la Entidad de Referencia como operador receptor revendedor en ningún proceso de portabilidad entre los años 2017 y 2018.
3. En este sentido, en 2017 consta que Eurona denegó solo una solicitud de portabilidad, como operador donante revendedor de Xtra, por falta de correspondencia entre la numeración y el NIF/CIF del abonado del operador revendedor, actuando Carrier como operador host receptor, sin que estuviera implicado 107082 Telecom como operador receptor reventa.
4. Asimismo, entre 2017 y 2018 Hablaya¹⁹ (ahora Eurona) solo tramitó seis procesos de portabilidad como operador donante revendedor, relativos a

¹⁷ Esta entidad actúa de (i) medio de comunicación entre los operadores, (ii) referencia para los datos de encaminamiento de números portados y de histórico de las distintas interacciones entre los operadores, (iii) controlador de la corrección y sincronismo de tales interacciones, para facilitar los distintos procesos sobre portabilidad y poder actuar de fuente de información ante potenciales discrepancias o disputas que puedan implicar responsabilidades ante abonados u operadores y (iv) gestor de la correcta actualización de los datos sobre portabilidad de las bases de datos internas en las distintas redes y del acceso a la base de datos de numeración portada al Nodo Central de portabilidad móvil, con el que interactúa.

¹⁸ Informática El Corte Inglés, S.A.

¹⁹ La AOP aportó en su escrito movimientos de portabilidad desglosados por Hablaya y Eurona.

cuatro numeraciones. En ninguno de estos procesos intervino un operador receptor revendedor.

5. Finalmente, Deutsche solo ha tramitado cinco procesos de portabilidad en calidad de operador donante revendedor en 2017, relativos a dos numeraciones, no constando registros de más procesos de portabilidad en 2018. En ninguno de dichos procesos intervino 107082 Telecom como operador receptor reventa.

A la vista de esta información, se desprende que las dos numeraciones fijas objeto de la denuncia de 107082 Telecom no han estado involucradas en proceso de portabilidad alguno. Asimismo, tampoco se ha podido demostrar que este operador haya estado involucrado en algún proceso de portabilidad fija, en calidad de operador receptor revendedor, en el que Deutsche o Eurona hayan participado como operadores donantes revendedores, durante los años 2017 y 2018.

Además, cabe tener en cuenta que 107082 Telecom no ha presentado prueba alguna válida en derecho, que permita acreditar alguno de los hechos descritos por este operador en sus escritos de 2 de abril y 24 de mayo de 2018, en relación con la imposibilidad de tramitar a su favor las líneas de los clientes procedentes de Eurona y Deutsche, debido a la falta de correspondencia entre la numeración y el NIF/CIF del abonado.

Finalmente, en acreditación del proceso de portabilidad de la numeración fija **[CONFIDENCIAL]**, presuntamente denegado por Deutsche, que denunció 107082 Telecom en su escrito de 26 de julio de 2018, este operador presentó una copia de la solicitud de portabilidad de fecha 12 de julio de 2018, en la que consta el nombre del operador Deutsche como supuesto operador donante. No obstante, esta solicitud también se encuentra escrita en alemán sin que conste, entre la documentación aportada por 107082 Telecom, una copia de esta solicitud traducida a una lengua oficial en Cataluña.

Asimismo, 107082 Telecom presenta una copia de un correo electrónico enviado por Carrier (su operador host) a la dirección **[CONFIDENCIAL PARA TERCEROS]**, escrito en lengua inglesa, en el que solo se indica en castellano: *“Línea no susceptible de acogerse a la oferta AMLT. Podría tratarse de una línea de centralita”*. Según lo alegado por 107082 Telecom, este es el motivo por el que la portabilidad de la citada línea fija fue rechazada por Deutsche.

En este correo electrónico no se menciona la línea fija a la que se refiere dicho mensaje, ni parece haber sido enviado a Deutsche –ya que en el correo electrónico aparece otro destinatario–, por lo que no es posible relacionar la numeración que se recoge en la copia de la solicitud de portabilidad con lo indicado en dicho correo electrónico.

Además, cabe indicar que este tipo de motivo de denegación no es propio de los procesos de portabilidad fija, sino que, tal y como se desprende de lo indicado por 107082 Telecom, lo que se podría estar tramitando es un traspaso de operador a través del uso del servicio mayorista AMLT de Telefónica, donde no se realiza un proceso de portabilidad de la línea.

Tal y como este organismo ha podido comprobar a través de la herramienta web que permite consultar el estado de la numeración fija el 27 de julio de 2018, la citada línea fija consta a nombre de Telefónica y no de Deutsche, si bien como indica 107082 Telecom y acredita a través de la copia de una factura -escrita en alemán-, parece que es Deutsche quien factura al usuario de esa línea fija. Sin embargo, esta actividad la podría realizar Deutsche no en calidad de prestador de los servicios estrictamente sino como mero comercializador de la línea.

A este respecto y en relación con los hechos denunciados por 107082 Telecom en su escrito de 2 de abril de 2018, la propia Deutsche alegó en su escrito de 22 de mayo de 2018 que *“es un mero intermediario comercial entre el proveedor de los servicios de telefonía y el consumidor final”*.

El hecho de que Deutsche sea quien capte y facture a los usuarios finales, como ocurre con los usuarios objeto de la denuncia de 107082 Telecom, no conlleva *“per se”* que sea el prestador de los servicios de comunicaciones electrónicas fijas de dichos usuarios, sino que puede ser un mero intermediario comercial para lo que no es necesario disponer de la condición de operador. No obstante, cabe indicar que, según ha tenido conocimiento este organismo²⁰, este tipo de actividades (facturación, cobro y recobro, atención de clientes, resolución de incidencias, etc.) prestadas por una compañía distinta al proveedor de servicios pueden llegar a confundir a sus clientes, más aún si esta compañía consta inscrita en el Registro de operadores, como ocurre con Deutsche.

Por ello, se recuerda a Deutsche y Eurona que los usuarios finales han de ser informados expresamente y con claridad, tanto antes como en el momento de la contratación de los servicios, sobre quien es su prestador de servicios de comunicaciones electrónicas. Asimismo, dichos usuarios deben estar a lo dispuesto en sus contratos de servicios y comprobar quién es su verdadero prestador de servicios cuando solicitan la portabilidad de su numeración o el traspaso de su línea vinculada al servicio mayorista AMLT de Telefónica.

Por consiguiente, sobre la base de la información que consta en el expediente, se acuerda archivar la referida denuncia presentada por 107082 Telecom contra Deutsche y Eurona, por presuntas denegaciones indebidas de las solicitudes de portabilidad de los usuarios, ya que no ha sido posible corroborar los hechos denunciados por 107082 Telecom.

²⁰ A través del expediente CFT/DTSA/033/16/portabilidad, relativo a los conflictos de portabilidad interpuestos recíprocamente entre MASMOVIL y República Móvil en relación con los procesos de portabilidad de los clientes de MASMOVIL cursados por República Móvil.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en uso de las competencias que tiene atribuidas

ACUERDA

ÚNICO Archivar la solicitud presentada por 107082 Telecom, S.L., por falta de pruebas sobre los hechos denunciados por este operador contra Deutsche Telefon-Gesellschaft, S.L. y Eurona Telecom Services, S.A. en relación con la portabilidad de líneas fijas, de conformidad con lo expuesto en el Fundamento Jurídico Material Primero del presente acuerdo.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, haciéndoles saber que contra el mismo no cabe recurso alguno.