

**RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO DE INTERCONEXIÓN INTERPUESTO POR  
11811 NUEVA INFORMACIÓN TELEFÓNICA, S.A. CONTRA AIRE  
NETWORKS MEDITERRÁNEO, S.L.U.**

**CFT/DTSA/048/17/11811 NIT vs AIRE NETWORKS**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**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. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 3 de abril de 2019

Finalizada la instrucción del procedimiento administrativo con nº CFT/DTSA/048/17, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** adopta resolución basada en los siguientes:

**I ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO.- Escrito de interposición de conflicto presentado por 11811 Nueva Información Telefónica, S.A. Unipersonal**

Con fecha 8 de noviembre de 2017, tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) escrito de la entidad 11811 Nueva Información Telefónica, S.A. (11811 NIT)<sup>1</sup> por el que plantea conflicto de de interconexión frente al operador Aire Networks del Mediterráneo, S.L. Unipersonal (Aire Networks)<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Anteriormente denominada Telegate España, S.A.U., inscrita en el Registro de operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas para la prestación del servicio telefónico fijo y consulta telefónica sobre números de abonado.

<sup>2</sup> Entidad inscrita en el Registro de operadores de comunicaciones electrónicas para la prestación del servicio telefónico fijo, como operador móvil virtual prestador de servicio y como operador móvil virtual completo. Para más detalles, véase *infra* el Fundamento material Primero.

El conflicto lo interpone, en primer lugar, por no garantizar Aire Networks la interoperabilidad a los abonados del servicio telefónico móvil cuando solicitan los servicios de atención telefónica prestados a través de los números cortos 11811<sup>3</sup>, 11880<sup>4</sup>, 11850<sup>5</sup>, 11860<sup>6</sup>, 11843<sup>7</sup> y 11818<sup>8</sup>, a los que 11811 NIT da servicio soporte.

En segundo lugar, la operadora 11811 NIT considera que Aire Networks no estaría aplicando los precios comunicados por el primero cuando sus abonados del servicio telefónico fijo solicitan la prestación del servicio de consulta a través del número 11811.

Por todo ello, 11811 NIT solicita que (i) se garantice a los abonados del servicio telefónico móvil de Aire Networks la interoperabilidad y acceso a los servicios de atención telefónica prestados a través de los números 118AB antes mencionados y que se (ii) implanten las medidas necesarias para garantizar la aplicación de los precios comunicados por 11811 NIT a Aire Networks en relación con el servicio de atención telefónica de números de abonados prestado a través del número 11811.

## **SEGUNDO.- Comunicación del inicio del procedimiento administrativo y requerimientos de información a las partes interesadas**

Con fecha 17 de noviembre de 2017, mediante escrito de la Directora de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA), se comunicó el inicio del procedimiento administrativo para resolver el conflicto planteado por 11811 NIT frente a Aire Networks, con arreglo a la normativa sectorial y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 4, 21.3 y 21.4, párrafo segundo, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

Asimismo, por ser necesario para el examen y mejor conocimiento de los hechos a analizar en el presente procedimiento y al amparo de lo dispuesto en el artículo

---

<sup>3</sup> Número asignado al propio 11811 NIT, en virtud de la Resolución adoptada por el Secretario de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) el 11 de julio de 2002 (RO 2002/6548).

<sup>4</sup> Asignado a la entidad Servicio de Atención e Información, S.L.U. por Resolución de la CNMC de 7 de diciembre de 2016 (NUM/DTSA/3247/16).

<sup>5</sup> Asignado a la entidad 11850 Servicio de Información Telefónica, S.L. por Resolución de la CMT de 31 de diciembre de 2005 (RO 2005/878).

<sup>6</sup> Asignado a la entidad Atención 24 horas, S.L. por Resolución de la CNMC el 28 de noviembre de 2016 (NUM/DTSA/3239/16).

<sup>7</sup> Asignado a la entidad Atención Telefónica Avanzada, S.L.U. por Resolución de la CNMC el 28 de noviembre de 2016 (NUM/DTSA/3239/16).

<sup>8</sup> Asignado a la entidad Atención Cliente Telecom, S.L.U. por Resolución de la CNMC el 27 de abril de 2017 (NUM/DTSA/3044/17).

75.1 de la LPAC, se requirió determinada información a 11811 NIT y Aire Networks.

### **TERCERO.- Contestación a los requerimientos de información**

Con fechas 29 de noviembre y 4 de diciembre de 2017, se recibieron en la CNMC dos escritos remitidos por 11811 NIT y Aire Networks, respectivamente, mediante los cuales daban contestación a los requerimientos de información formulados por esta Comisión.

### **CUARTO.- Requerimientos de información a las entidades 11811 NIT y Aire Networks**

Con fecha 20 de diciembre de 2017, se efectuaron sendos requerimientos de información a las entidades 11811 NIT y Aire Networks, para esclarecer cuestiones relacionadas con los escritos indicados en el Antecedente anterior.

### **QUINTO.- Contestación a los requerimientos de información formulados por la DTSA**

El día 5 de enero de 2018 tuvo entrada en el registro de la Comisión escrito de 11811 NIT contestando al requerimiento de información. Por su parte, Aire Networks dio contestación mediante sendos escritos presentados los días 20 y 27 de diciembre de 2017 y 12 de enero de 2018, tras concedérsele una ampliación de plazo solicitada a través del escrito de 27 de diciembre de 2017.

### **SEXTO.- Requerimiento de información a Aire Networks**

Con fecha 19 de enero de 2018, la DTSA efectuó requerimiento de información a Aire Networks, para que aclarara la cadena de operadores intervinientes en la facturación aportada por 11811 NIT, así como las relaciones jurídicas entre ellos.

Con fecha 6 de febrero de 2018, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de Aire Networks dando contestación al anterior requerimiento.

### **SÉPTIMO.- Requerimiento de información formulado al Ayuntamiento de Riudecols**

A la vista de la información facilitada a través de los escritos de Aire Networks, con fecha 19 de enero de 2018, la DTSA efectuó requerimiento de información al Ayuntamiento de Riudecols<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Ayuntamiento inscrito en el Registro de operadores en virtud de la Resolución del Secretario de la CMT de 2 de julio de 2013 como proveedor de acceso a internet, entre otros servicios (RO 2013/1193).

Con fecha 13 de febrero de 2018, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito del Ayuntamiento de Riudecols dando contestación al requerimiento.

#### **OCTAVO.- Declaración de confidencialidad**

El 24 de enero de 2018, la DTSA declaró confidencial determinada información aportada por 11811 NIT mediante su escrito de 5 de enero de 2018.

#### **NOVENO.- Nuevas alegaciones de 11811 NIT**

Con fecha 21 de febrero de 2018, 11811 NIT aportó nuevas alegaciones relacionadas con una factura emitida por la entidad Aspwifi, S.L. (Aircom)<sup>10</sup> a un abonado por una llamada efectuada al número 11811.

#### **DÉCIMO.- Declaración de confidencialidad**

El 2 de marzo de 2018, la DTSA declaró confidencial determinada información aportada por Aire Networks mediante su escrito de 6 de febrero de 2018.

#### **UNDÉCIMO.- Requerimiento de información formulado a Actiu ISP Solutions, S.L.**

A la luz de las alegaciones efectuadas por el Ayuntamiento de Riudecols, la DTSA procedió mediante escrito de 6 de marzo de 2018 a comunicar a la entidad Actiu ISP Solutions, S.L. (Actiu ISP Solutions)<sup>11</sup> su condición de interesada en el presente procedimiento administrativo, requiriéndole, asimismo, cierta información.

El citado escrito fue debidamente notificado a Actiu ISP Solutions el 9 de marzo de 2018, según el acuse de recibo que consta en el expediente.

#### **DUODÉCIMO.- Requerimiento de información formulado a Aircom**

A la luz de las alegaciones formuladas por el operador 11811 NIT, la DTSA procedió mediante escrito de 6 de marzo de 2018 a comunicar a Aircom su condición de interesada en el presente procedimiento administrativo, requiriéndole, asimismo, cierta información.

El citado escrito fue debidamente notificado a Aircom el 10 de marzo de 2018, según el acuse de recibo que consta en el expediente.

---

<sup>10</sup> Operador inscrito en el Registro de operadores en virtud de la Resolución del Secretario de la CNMC de 26 de agosto de 2014 (RO 2014/1446).

<sup>11</sup> Operador inscrito en el Registro de operadores por Resolución de la CNMC de 25 de noviembre de 2014 como operador reventa del servicio telefónico fijo, entre otros servicios (RO 2014/1864).

### **DECIMOTERCERO.- Reiteración del requerimiento de información formulado a Actiu ISP Solutions**

A través del escrito de 27 de marzo de 2018 la DTSA reiteró a la entidad Actiu ISP Solutions el requerimiento de información de 6 de marzo de 2018.

Asimismo, en el escrito se le advirtió de que la no aportación a esta Comisión de la información requerida y reiterada en virtud del presente acto, podría ser constitutiva de una infracción grave o leve, en virtud de los artículos 77.35 y 78.4 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel), lo que podría dar lugar a la incoación de un expediente sancionador por este organismo.

El citado escrito fue debidamente notificado a Actiu ISP Solutions el 4 de abril de 2018, según el acuse de recibo que consta en el expediente.

Con fecha 11 de mayo de 2018 tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de Actiu ISP de contestación al requerimiento citado.

### **DECIMOCUARTO.- Reiteración del requerimiento formulado a Aircom**

A través de escrito de 27 de marzo de 2018, la DTSA reiteró a Aircom el requerimiento de información de 6 de marzo de 2018.

En el escrito se le advirtió de que la no aportación a esta Comisión de la información requerida y reiterada en virtud del presente acto, podría ser constitutiva de una infracción grave o leve, en virtud de los artículos 77.35 y 78.4 de la LGTel, lo que podría dar lugar a la incoación de un expediente sancionador por este organismo.

El citado escrito fue debidamente notificado a Aircom el 4 de abril de 2018, según el acuse de recibo que consta en el expediente. Esta empresa no ha formulado ni alegaciones ni contestado al requerimiento citado.

### **DECIMOQUINTO.- Trámite de audiencia**

Con fechas 23 y 24 de enero de 2019, de conformidad con lo estipulado en el artículo 82 de la LPAC, se notificó a los interesados el informe emitido por la DTSA en el trámite de audiencia, otorgándoles un plazo de diez días para que efectuaran sus alegaciones y aportaran los documentos que estimaran pertinentes.

### **DECIMOSEXTO.- Escritos de alegaciones de los interesados en el trámite de audiencia**

El día 31 de enero de 2019 tuvo entrada en el registro de la Comisión escrito de Aire Networks, en el que señala que actualmente cumple con la propuesta contenida en el informe de audiencia.

Tras dar traslado del citado escrito a 11811 NIT, con fecha 15 de marzo de 2019 este operador ha presentado alegaciones manifestando la imposibilidad de acceder a determinados números 118AB, de los que están afectados por el presente conflicto.

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

## **II FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES**

### **ÚNICO.- Habilitación competencial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y ley aplicable**

Las competencias de la CNMC para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. Tal y como señala el artículo 6.5 de la LCNMC, corresponde a este organismo *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre<sup>12</sup>, y su normativa de desarrollo”*.

La LGTel otorga a la CNMC competencias para intervenir en las relaciones entre operadores y en los conflictos que surjan en los mercados de comunicaciones electrónicas, tal como se prevé en sus artículos 12.5, 15 y 70.2, letras d) y g).

De forma adicional, los artículos 6.4 y 12.1.a) de la LCNMC disponen que esta Comisión es competente para la resolución de conflictos entre operadores en materia de obligaciones de interconexión y acceso.

Por su parte, el apartado octavo.2 de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (Orden CTE/711/2002), atribuye a la CNMC la competencia para la resolución de los conflictos de acceso e interconexión que se produzcan entre operadores de redes públicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público relacionados con la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonados.

Por ello, de conformidad con los preceptos citados y en atención a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la LCNMC, y de conformidad con el artículo 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para resolver el presente procedimiento es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

Por otro lado, el presente procedimiento, en lo no previsto por la LCNMC y la LGTel, se rige por lo establecido en la LPAC.

---

<sup>12</sup> Esta ley ha sido derogada por la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

### III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

#### **PRIMERO.- Contexto: operadores intervinientes en las situaciones denunciadas por el operador 11811 NIT**

11811 NIT está inscrito en el Registro de operadores de comunicaciones electrónicas para la prestación del servicio telefónico fijo<sup>13</sup> y del servicio de consulta sobre números de abonado<sup>14</sup>.

Por otro lado, los asignatarios de la numeración 11880<sup>15</sup>, 11850<sup>16</sup>, 11860<sup>17</sup>, 11843<sup>18</sup> y 11818<sup>19</sup> se encuentran inscritos en el Registro de operadores para la prestación tanto del servicio de consulta sobre números de abonados como del servicio telefónico fijo.

11811 NIT tiene suscritos los correspondientes contratos con los asignatarios de los números cortos citados<sup>20</sup>, que constan incorporados al presente expediente –fueron aportados mediante escrito de alegaciones de 5 de enero de 2018-. En base a dichos contratos, 11811 NIT presta los servicios de soporte de red y de atención telefónica relativos a los números mencionados.

Las cláusulas 1.3 y 2.3 de los citados contratos contienen los distintos mandatos que legitiman al 11811 NIT para actuar en nombre de los asignatarios de estos números 118AB. Concretamente, el apartado 1.3 indica **[INICIO CONFIDENCIAL PARA TERCEROS Y AIRE NETWORKS] [FIN CONFIDENCIAL]**.

Por otro lado, 11811 NIT también tiene un Acuerdo General de Interconexión desde el 20 de febrero de 2003<sup>21</sup> con Telefónica de España, S.A.U. (Telefónica), lo que permite a ambos interconectar sus redes públicas de comunicaciones electrónicas, posibilitando así que Telefónica entregue las llamadas generadas

---

<sup>13</sup> En virtud de la Resolución de la CMT de 26 de octubre de 2000 (RO 2000/2190).

<sup>14</sup> Por Resolución de 25 de enero de 2005 (RO 2005/140).

<sup>15</sup> Operador inscrito por Resolución de 15 de noviembre de 2016 (RO/DTSA/1159/16). Para el detalle de los asignatarios de este y los siguientes números y de las Resoluciones de asignación, véanse las notas al pie 3 a 8.

<sup>16</sup> Resolución de inscripción del operador de 8 de junio de 2005 (RO 2005/867).

<sup>17</sup> Resolución de 9 de noviembre de 2016 (RO/DTSA/1093/16).

<sup>18</sup> Resolución de 2 de julio de 2014 (RO 2014/1081).

<sup>19</sup> Resolución de 15 de noviembre de 2016 (RO/DTSA/1159/16).

<sup>20</sup> Los contratos soporte fueron suscritos entre 11811 NIT y los asignatarios el día 1 de octubre de 2017, salvo el suscrito con el asignatario del 11843 - Atención Telefónica Avanzada, S.L.U-, que está fechado a 3 de octubre de 2017.

<sup>21</sup> Consta incorporado al presente expediente en virtud del escrito de 11811 NIT de 5 de enero de 2018.

en las redes de acceso de terceros operadores hacia los números 118AB en conflicto.

Por su parte, como se indicaba en el Antecedente Primero, Aire Networks consta inscrito en el Registro de operadores para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público<sup>22</sup>, como operador móvil virtual prestador de servicio (OMV PS)<sup>23</sup> y como OMV completo<sup>24</sup>.

En el presente procedimiento se han analizado las dos situaciones denunciadas por 11811 NIT, puestas de manifiesto mediante escrito de 8 de noviembre de 2017, que son (a) la denegación del acceso a los servicios prestados a través de numeración 118AB por los abonados del servicio telefónico móvil de Aire Networks y (b) el seguimiento de los precios comunicados por el operador 11811 NIT desde la red fija del citado operador.

## **SEGUNDO.- Sobre los principios regulatorios aplicables a la interoperabilidad**

El alcance de las obligaciones de interoperabilidad ha sido analizado por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC en múltiples resoluciones<sup>25</sup> - obligaciones que han sido analizadas específicamente para la numeración de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado-. En ellas se señala que con carácter general, los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas tienen derecho a ser accesibles desde todas las redes, y los operadores de red, por su parte, deben permitir, salvo si concurren causas técnicas o económicas justificadas, el acceso desde su red a los servicios de comunicaciones electrónicas prestados por otros operadores que así lo soliciten, siempre que se cumplan el resto de los requisitos establecidos en las normas para la utilización del número.

A estos efectos puede citarse la contestación de la Sala de Supervisión Regulatoria a una consulta formulada por un operador de comunicaciones electrónicas de fecha 16 de abril de 2015<sup>26</sup>: “*todos los operadores de*

---

<sup>22</sup> Resolución de la CMT de 15 de octubre de 2008 (RO 2008/1667).

<sup>23</sup> Resolución de la CMT de 25 de febrero de 2013 (RO 2013/305).

<sup>24</sup> Resolución de la CNMC de 22 de agosto de 2016 (RO/DTSA/0844/16).

<sup>25</sup> Por todas, Resolución de 19 de mayo de 2016, del conflicto interpuesto por Esto Es Marketing, S.L. contra Telefónica en relación con la apertura del número 11887 en la red de este último (exp. CFT/DTSA/014/15), Resolución de 13 de junio de 2017, por la que se pone fin al conflicto interpuesto por Litra, S.L. contra Orange Espagne, S.A. unipersonal en relación con la apertura del número 11838 en la red de este último (exp. CFT/DTSA/019/16) y Resolución de 1 de febrero de 2018, del conflicto de acceso planteado por Teletención Mediterránea, S.L. contra Telefónica de España, S.A. en relación con la apertura del número corto 11816 en la red de esta última (CFT/DTSA/049/16).

<sup>26</sup> Acuerdo de 16 de abril de 2015, por el que se da contestación a la consulta planteada por Vodafone España, S.A.U. en relación con el acceso a redes y la interoperabilidad de los servicios de comunicaciones electrónicas (CNS/DTSA/2031/14).



*comunicaciones están obligados, con carácter general, a garantizar la interoperabilidad de los servicios, lo que implica que los operadores de red deben abrir su red a los rangos de los planes nacionales de numeración asignados a terceros prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas, sin que para ello deba tenerse en cuenta si el operador ha sido declarado con PSM [poder significativo en el mercado] en los correspondientes mercados mayoristas”.*

Ello es así en virtud de:

- (i) los artículos 3 y 19.6 de la LGTel –estableciendo este último precepto la obligación general de los operadores de cursar llamadas hacia la numeración incluida en los planes de numeración aprobados-;
- (ii) la previsión general del artículo 19.11 de la LGTel, que establece la obligación de los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas de, siempre que sea técnica y económicamente posible, adoptar las medidas necesarias para que los usuarios finales puedan tener acceso a los servicios y números suministrados en la Unión Europea<sup>27</sup>;
- (iii) las condiciones establecidas sobre los operadores de comunicaciones electrónicas de conformidad con el artículo 16.1 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril –y, en particular, las contenidas en el artículo 17.c) de garantizar la interoperabilidad de los servicios, y en el apartado d) del mismo precepto, de garantizar a los usuarios finales la accesibilidad de los números<sup>28</sup> y,
- (iv) el artículo 30 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes, y la numeración, aprobado mediante Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (Reglamento de Mercados), y el apartado 2.4 del Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT), aprobado por el citado Reglamento a través de su Anexo 2, que establecen que los operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas están obligados a realizar, en los sistemas que exploten, las modificaciones necesarias para tratar y encaminar las comunicaciones de

---

<sup>27</sup> Esta disposición transponía el artículo 28 de la Directiva 2002/22/CE, de 7 de marzo, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, actualmente derogada. El artículo 97 y el Anexo I de la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de diciembre de 2018 por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas, regulan la misma previsión.

<sup>28</sup> Véase la interpretación alcanzada en la Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 9 de octubre de 2007, por la que se resuelve el conflicto de acceso presentado por Editateide, S.L frente a Esto es ONO, S.A.U. sobre el acceso de los abonados a este último al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado de Editateide, S.L (RO 2006/717).

forma eficiente cuando, entre otras cuestiones, la CNMC realice asignaciones de recursos públicos de numeración.

No obstante, este derecho no tiene un carácter ilimitado, sino que debe encajarse en el marco de la normativa aplicable a los distintos servicios de comunicaciones electrónicas, a la numeración de que se trate y a las circunstancias particulares de cada caso concreto.

### **TERCERO.- Sobre la regulación de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado**

La Orden CTE/711/2002 atribuye el código 118, coincidente con las tres primeras cifras del número nacional NXYABMCDU, al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, asignándose la numeración perteneciente a este rango a las personas autorizadas para la prestación del mencionado servicio de consulta.

Tal como se ha señalado en ocasiones anteriores, el criterio general aplicable a la apertura de esta numeración en las redes de los operadores que prestan el servicio telefónico disponible al público –para que sus clientes puedan llamar a los servicios de consulta-, es el de su apertura a la interconexión, cuando sea técnicamente viable y esté debidamente justificada, como señala el segundo párrafo del apartado octavo.1 de la Orden CTE/711/2002<sup>29</sup>, y como ocurre con el resto de la numeración (ver Fundamento anterior).

El apartado decimotercero.5 de la Orden CTE/711/2002 no establece una obligación de interoperabilidad plena pues permite que se exima a los prestadores del servicio telefónico disponible al público de abrir sus redes a los números de consulta telefónica sobre números de abonado; en este sentido la disposición señala que los usuarios finales deberán tener acceso a una oferta de este tipo de servicios en condiciones adecuadas<sup>30</sup>.

El apartado decimotercero.6 de la Orden CTE/711/2002 prevé la posibilidad de que la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD) determine mediante una disposición de carácter general los criterios que deben cumplirse para que se considere que existe una oferta de proveedores de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado que aseguren su prestación en condiciones apropiadas para el usuario final. De esta forma, cuando concurren los criterios que, en su caso, establezca la SEAD, el operador del servicio telefónico podrá limitar los 118AB a los que accedan sus abonados. Cabe señalar que dichos criterios no han sido fijados a día de hoy.

---

<sup>29</sup> Tal y como fue modificado por la Orden IET/1262/2013, de 26 de junio.

<sup>30</sup> Apartado decimotercero.5 de la Orden: “*todos los usuarios del servicio telefónico disponible al público deberán poder acceder a una oferta de prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que asegure su prestación en condiciones adecuadas para el usuario final*”.

Por otro lado, tal como indica la Exposición de Motivos de la Orden IET/1262/2013, de 26 de junio, por la que se modifica la Orden CTE/711/2002, la CNMC puede determinar los criterios que deben cumplirse para que se considere que existe una oferta de proveedores de estos servicios que aseguren su prestación en condiciones apropiadas para el usuario final, a través de la potestad de resolución de conflictos, que –como en otros ámbitos- corresponde a la CNMC -apartado octavo.2-.

La Orden CTE/711/2002 ha sido modificada nuevamente por la Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero<sup>31</sup>. En virtud de esta orden, se introducen nuevas condiciones dirigidas a impedir el progresivo aumento del precio de las llamadas a estos números, a través de la exigencia de que la facturación de los servicios se produzca por tiempo -eliminándose la componente de establecimiento de llamada-, la limitación de dicha facturación a diez minutos por llamada y la exigencia de petición formal y expresa del servicio por parte del usuario en el caso de llamadas con un precio superior a 2,5 euros por minuto -apartado noveno.2 de la Orden CTE/711/2002-. Asimismo, se establecen nuevas medidas tendentes a ofrecer una mayor transparencia en la prestación de dichos servicios a los usuarios.

A través de estas medidas se ha dotado de mayor seguridad al usuario del servicio telefónico que solicita la prestación de los servicios de consulta telefónica.

#### **CUARTO.- Sobre la denegación del acceso a los servicios prestados a través de numeración 118AB por los abonados del servicio telefónico móvil de Aire Networks**

Según el solicitante, los abonados al servicio telefónico móvil de Aire Networks no pueden llamar a los números cortos objeto de denuncia -los números 118AB no son accesibles **desde la red móvil de Aire Networks**-.

Aire Networks, mediante escrito de 12 de enero de 2018, señala que presta el servicio telefónico móvil a sus clientes finales como OMV PS “aparagüado” por Ingenium Outsourcing Services, S.L. (IOS) -OMV completo que actúa sobre la red de Orange- (ver escenario (1) abajo). Sin embargo, Aire Networks en aquel momento se encontraba en un proceso de migración hacia un modelo de OMV completo sobre la red móvil de Telefónica<sup>32</sup> (escenario (2)). A continuación, se

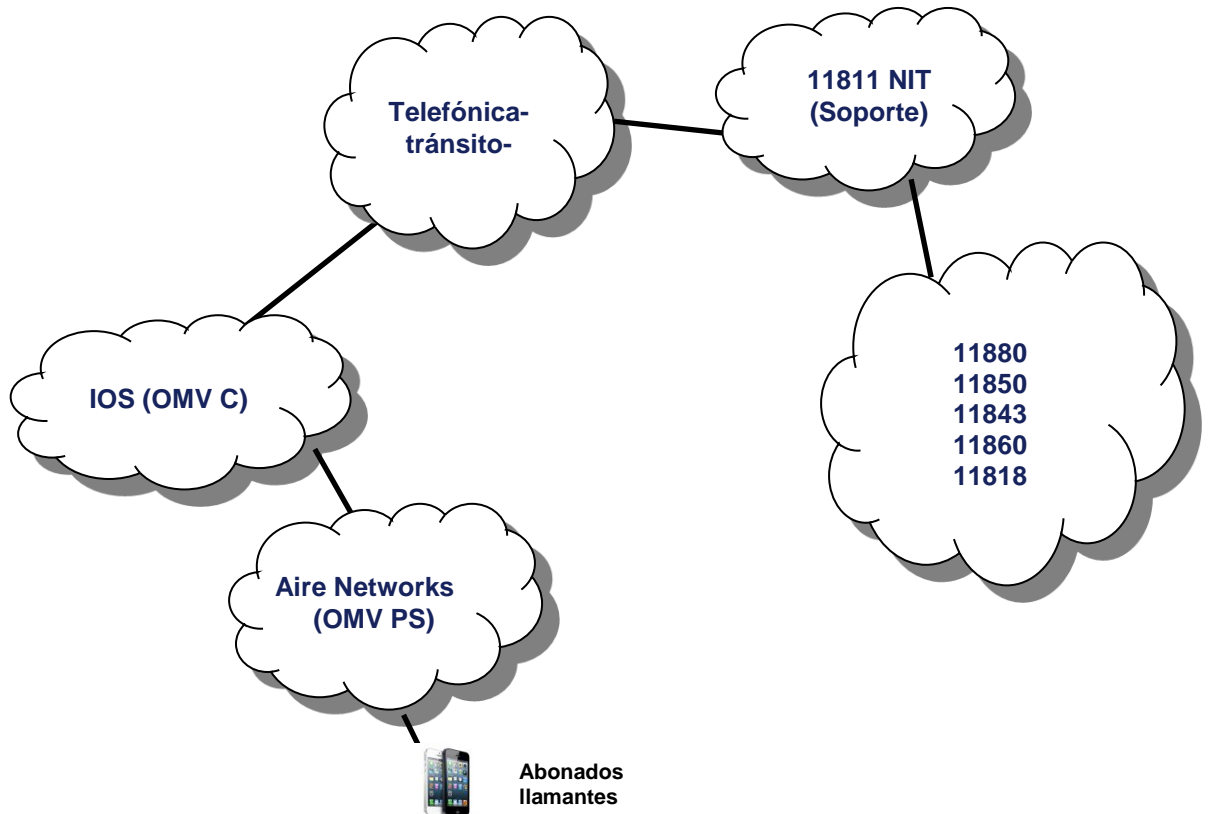
---

<sup>31</sup> Su Exposición de Motivos lo justifica en base a que “se ha podido constatar un importante deterioro de las condiciones de prestación de estos servicios, corroborado tanto por el incremento del número de reclamaciones presentadas ante la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones contra este tipo de numeraciones, como por el diagnóstico incluido en el informe de supervisión del mercado de los servicios de información telefónica sobre números de abonado emitidos por la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, el 20 de diciembre de 2016. Resulta por ello necesario adoptar una serie de medidas dirigidas a solucionar los principales problemas detectados”.

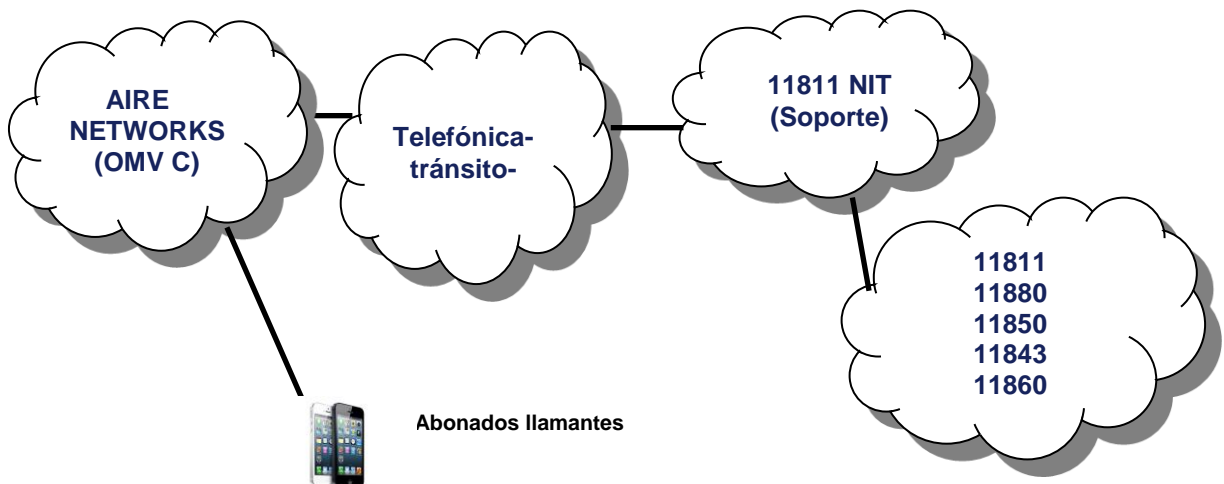
<sup>32</sup> Ambos contratos mayoristas obran en poder de este organismo público.

muestra de manera gráfica el curso que seguía y sigue una llamada desde Aire Networks, en los dos escenarios:

**(1) Relaciones de interconexión de las llamadas generadas desde la red móvil de Aire Networks OMV prestador de servicio a los números 118AB**



**(2) Relaciones de interconexión de las llamadas generadas desde la red móvil de Aire Networks OMV completo a los números 118AB**



Durante la instrucción del presente expediente, Aire Networks justificó la no apertura de la numeración 118AB a sus abonados del servicio telefónico móvil en varias circunstancias.

Por un lado, Aire Networks alude a la falta de acreditación por parte de 11811 NIT de su capacidad para actuar en nombre de los otros operadores de 118AB, cuestión que dejó de ser controvertida durante la instrucción del procedimiento, ya que, tal y como se deduce de la documentación aportada por Aire Networks, este con posterioridad implementó un sistema *opt-in* para las llamadas a estos números, pese a continuar sin acreditarse la representación solicitada<sup>33</sup>.

Por otro lado, Aire Networks señalaba (burofax remitido a 11811 NIT el 26 de diciembre de 2017) que *“se encuentra en un proceso de migración que puede dificultar un poco la apertura, pero esperamos hacerlo en un plazo de 2 meses”*, si bien posteriormente abrió la numeración bajo el sistema *opt-in* –como manifiesta en sus escritos de 1 de enero y 6 de febrero de 2018-, de manera que la migración de operador *host* dejó de ser un inconveniente.

De manera adicional, Aire Networks alegó que la solicitud de apertura se acababa de presentar –poco antes de la interposición del conflicto-, y que los precios le parecían excesivos, lo que le llevó a establecer el sistema *opt-in* para toda la numeración 118AB.

El informe sometido al trámite de audiencia proponía resolver que Aire Networks garantizase el acceso desde su red móvil a los números 118AB objeto del presente conflicto.

Al respecto, Aire Networks mediante escrito de alegaciones ha señalado que había seguido dicha propuesta, estando ya los números abiertos en su red, sin formular ninguna otra alegación. Sin embargo, 11811 NIT ha señalado, mediante escrito de 15 de marzo de 2019, que desde la red móvil de Aire Networks sigue sin poderse acceder a la numeración 11811 y 11860.

Por ello, es necesario resolver sobre las cuestiones controvertidas:

**a) Cuestión previa: sobre la fecha y requisitos de la solicitud de apertura de la numeración**

Frente a la solicitud de apertura de la numeración objeto del presente conflicto formulada por 11811 NIT, Aire Networks considera que dicha apertura fue

---

<sup>33</sup> En cualquier caso, constan en el presente expediente los contratos para el servicio soporte suscritos los días 1 y 7 de octubre de 2017, por 11811 NIT y los demás operadores asignatarios de los 118AB, que legitiman a 11811 NIT para actuar en nombre de todos ellos en aras a garantizar la interoperabilidad de la prestación de los servicios de consulta telefónica.

solicitada a través de burofax de 11811 NIT el **16 de octubre de 2017**, interponiéndose el conflicto poco tiempo después.

Tal como se indicó anteriormente, Aire Networks es operador del servicio telefónico fijo desde el 15 de octubre de 2008, OMV PS desde el 25 de febrero de 2013 –fecha de inscripción en el Registro de Operadores-<sup>34</sup> y OMV completo desde el 22 de agosto de 2016<sup>35</sup>.

11811 NIT comunicó los precios de las llamadas efectuadas desde un origen fijo y móvil a los distintos 118AB a Aire Networks el 14 de octubre de 2014 y el 3 de agosto de 2015 (los precios a los números cortos 11811, 11843, 11850, 11860 y 11880), el 9 de mayo de 2017 (11818) y el 12 de septiembre de 2017 (11811, 11880, 11860, 11843)<sup>36</sup>.

A continuación, se detalla la cronología de las comunicaciones de los precios remitidas por 11811 NIT a Aire Networks:

Fechas	14/10/14		03/08/15		09/05/17		12/09/17		09/04/18 <sup>37</sup>	29/05/18
	Estab	€/min	Estab	€/min	Estab	€/min	Estab	€/min	€/min	€/min
<b>11811</b>	0,12	1,98					0,00	1,98	1,98	
<b>11850</b>	0,12	1,98							2,5	
<b>11860</b>	0,12	2,97					0,00	2,97	2,5	
<b>11880</b>	0,12	2,97					0,00	2,97	2,5	
<b>11843</b>			0,12	2,47			0,00	2,47	2,5	2,48
<b>11818</b>					0,00	2			2	

<sup>34</sup> “El contrato mayorista OMV” fue suscrito entre IOS y Aire Networks el 3 de agosto de 2013.

<sup>35</sup> El contrato entre Telefónica Móviles España, S.A.U. y Aire Networks para la prestación del servicio mayorista de acceso a la red pública de comunicaciones móviles fue suscrito con fecha 6 de febrero de 2017.

<sup>36</sup> Burofaxes remitidos por 11811 NIT y aportados mediante escrito de 8 de noviembre de 2017.

<sup>37</sup> A partir de esta fecha no se puede cobrar precio de establecimiento de llamada, por aplicación de la Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero. No obstante, los titulares de los 118AB afectados eliminaron el cobro del establecimiento de llamada con anterioridad.

De ello se desprende que 11811 NIT comunicó los precios de los servicios de consulta a Aire Networks cuando ya estaba constituido como operador y prestaba el servicio de telefonía fija -23 de octubre de 2008<sup>38</sup>- y como OMV PS.

La fecha a la que alude Aire Networks, 16 de octubre de 2017, corresponde a la fecha en que 11811 NIT remitió un burofax reiterando su solicitud de accesibilidad a los números cortos 118AB, reclamada anteriormente a través de otro burofax remitido el 23 de enero de 2017.

Si bien es verdad que dicho documento (de 16 de octubre de 2017) podría inducir a error, pues señala en su último párrafo que *“así pues requerimos para que, como punto de inicio, otorguen la plena accesibilidad de los usuarios a los números cortos”*, a la vista de las comunicaciones de los precios y la fecha de inicio del servicio telefónico fijo comunicada por Aire Networks no cabe entender que la fecha de solicitud de apertura fuera el burofax de 16 de octubre de 2017, sino las anteriormente señaladas –de 2014 a septiembre de 2017-.

Además, la normativa sectorial no establece requisitos para dicha notificación por la que se solicite la apertura de la red, más allá de lo señalado en el artículo 60 del Reglamento de Mercados o en el artículo 19.6 de la LGTel (sobre obligaciones de informar de las asignaciones y de cursar las llamadas)<sup>39</sup>.

Analizadas las comunicaciones remitidas por 11811 NIT a Aire Networks se constata que el operador de consulta otorgó a Aire Networks un plazo de dos meses tras su recepción para abrir la numeración a los precios comunicados.

Por tanto, en opinión de esta Sala el operador 118NIT otorgó un plazo más que razonable para que Aire Networks hubiese abierto en su red la numeración corta 118AB.

#### **b) Precios excesivos e implementación del sistema *opt-in***

Esta constituye la cuestión dirimente del procedimiento. Aire Networks<sup>40</sup> señaló que los precios le parecían excesivos, lo que le llevó a establecer el sistema *opt-in* para toda la numeración 118AB gestionada por 11811. El operador aportó a esta Comisión el tarifario de la numeración 118AB que ofrece a sus usuarios bajo este sistema, siguiendo, según indica, las recomendaciones contenidas en el informe aprobado por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, en fecha 3 de octubre de 2017, al proyecto de Orden Ministerial por la que se modificó la

---

<sup>38</sup> Fecha en que comunicó el inicio de esta actividad.

<sup>39</sup> Aparte, se exige como formalidad la comunicación de los precios por parte de los operadores de consulta telefónica con 10 días de antelación a la aplicación de los mismos a los distintos organismos como son la SEAD, la CNMC, etc., y que se les dé publicidad para posibilitar que los usuarios tengan un conocimiento adecuado del precio del servicio.

<sup>40</sup> Escrito de 12 de enero de 2018.

Orden CTE/711/2002<sup>41</sup>. Y añadió que *“la numeración está abierta para todos los rangos de numeración y clientes, pero es el usuario final el que opta a su requerimiento de forma voluntaria acceder al servicio”* (sistema opt-in).

Analizado el tarifario aportado durante la instrucción, se observa que el mismo no estaba fechado y que contiene tarifas de establecimiento de llamada y precio por minuto de 71 números 118AB. Este tarifario no estaba actualizado, ya que dichas tarifas se habrían adaptado a lo establecido en la Orden ETU/114/2018 y dado que, de los 71 números, 36 no se encontraban ya asignados según el Registro público de numeración (ni lo estaban en el momento de la aportación del tarifario a este expediente) y, por lo tanto, no estaban abiertos en ninguna red.

En alusión al informe aprobado por la Sala de Supervisión Regulatoria al proyecto de orden ministerial, cabe señalar que dicho documento contiene una serie de recomendaciones y que la orden ministerial fue finalmente aprobada por el Ministerio con posterioridad a la implementación del sistema *opt-in* por parte de Aire Networks –entrando en vigor el 13 de febrero<sup>42</sup>–.

Por otro lado, en las consideraciones generales del citado informe se indica que se valora positivamente con carácter general incluir el sistema *opt-in* previsto en el proyecto de orden, esto es, para los números 118AB que superen el importe de 2,5 euros/minuto, pero la CNMC no propuso establecer el sistema *opt-in* para cualquier llamada a numeración 118AB<sup>43</sup>. A través de la citada disposición aprobada finalmente, como se analizó anteriormente, se incluyó en el último párrafo del apartado noveno.2 de la Orden CTE/711/2002 el régimen de *opt-in* para los números cuyas llamadas tengan un precio minorista superior a 2,5 euros por minuto.

Esta circunstancia no concurre en las numeraciones notificadas por 11811 NIT, en la medida en que Aire Networks implementó un sistema *opt-in* para las llamadas a todos los números 118AB ofertados en su tarifario (incluida la analizada a través del presente procedimiento), con independencia de los precios minoristas a facturar, lo que produjo que dicha numeración no se encontrara abierta en la práctica en la red móvil de Aire Networks.

Con respecto a la cuestión del carácter excesivo de los precios comunicados por 11811 NIT, se ha calculado el precio medio de una llamada al 118AB (dicho

---

<sup>41</sup> <https://www.cnmc.es/buscador?t=IPN/CNMC/024/17>

<sup>42</sup> En cualquier caso, los proveedores del servicio de consulta y los operadores prestadores de servicios telefónico fijo disponible al público afectados por la Orden disponían de un plazo de tres meses para efectuar las adaptaciones precisas –en consecuencia, hasta el 13 de mayo de 2018.

<sup>43</sup> De hecho, en dicho informe se formuló -en el apartado IV.2- una consideración específica relativa a *“(…) si no es más adecuado que se garantice que la numeración 118AB de importe igual o inferior a 2,5 euros/minuto será accesible siempre desde cualquier red, aplicando las reglas generales de la interoperabilidad de las numeraciones asignadas, lo que dejaría sin efecto lo dispuesto en el apartado decimotercero 5 para estos supuestos”*.



precio se conformaba por una componente de establecimiento de llamada y precio por minuto) atendiendo al tarifario facilitado el 12 de enero de 2018 por Aire Networks, si bien no se han tenido en cuenta ni las numeraciones no asignadas ni los números 118AB objeto del presente conflicto obteniéndose que el precio medio de la componente de establecimiento ascendía en aquel momento a 1,986 € y el precio medio por minuto a 1,684 €.

Si comparamos el precio medio calculado y los precios contenidos en el tarifario para las numeraciones 118AB objeto de conflicto se observa que los precios de los 118AB representados por 11811 NIT son inferiores a los precios medios calculados; ello, en parte, porque estos no facturaban, ya en aquel momento, por el concepto de establecimiento de llamada, a diferencia de otros 118AB. Únicamente teniendo en cuenta el precio por minuto se observa que el tarifario contiene otros 118AB cuyo precio por minuto comporta un importe superior –sin tener en cuenta que facturaban también por el concepto de establecimiento de llamada-.

Por ello, sin haberse esgrimido otros argumentos técnicos o económicos, a la vista de lo anterior, la Sala de Supervisión Regulatoria entiende que Aire Networks deberá adecuarse a lo dispuesto por la normativa sectorial y garantizar la accesibilidad, sin establecer un sistema *opt-in*, de toda aquella numeración cuyas llamadas estén por debajo de 2,5 euros por minuto, impuestos indirectos excluidos.

#### **QUINTO.- Sobre el seguimiento de los precios al 11811 desde la red fija de Aire Networks**

En segundo lugar, 11811 NIT pone en conocimiento de la CNMC que Aire Networks no estaría facturando a sus usuarios **de la red fija, cuando llaman a la numeración 11811**, según los precios comunicados por 11811 NIT. En este sentido, 11811 NIT denuncia o “traslada su preocupación”<sup>44</sup> en relación con la facturación a los abonados del servicio telefónico fijo de los servicios de consulta telefónica prestados a través del 11811.

Para ello, adjunta como documento acreditativo una factura emitida por el Ayuntamiento de Riudecols el 9 de agosto de 2016 –operador de comunicaciones electrónicas- a un cliente suyo por una llamada al 11811, cuyo importe ascendió a 44,59 euros<sup>45</sup>.

Con fecha 21 de febrero de 2018, 11811 NIT aporta una nueva factura emitida por la operadora Aircom por una llamada efectuada al servicio 11811 y cuyo importe ascendió a 162,04 euros. Mediante varios escritos de 6 y 27 de marzo de 2018 la DTSA requirió cierta documentación tendente a conocer las

---

<sup>44</sup> Así lo indica expresamente a través de sus escritos de 8 y 29 de noviembre de 2017.

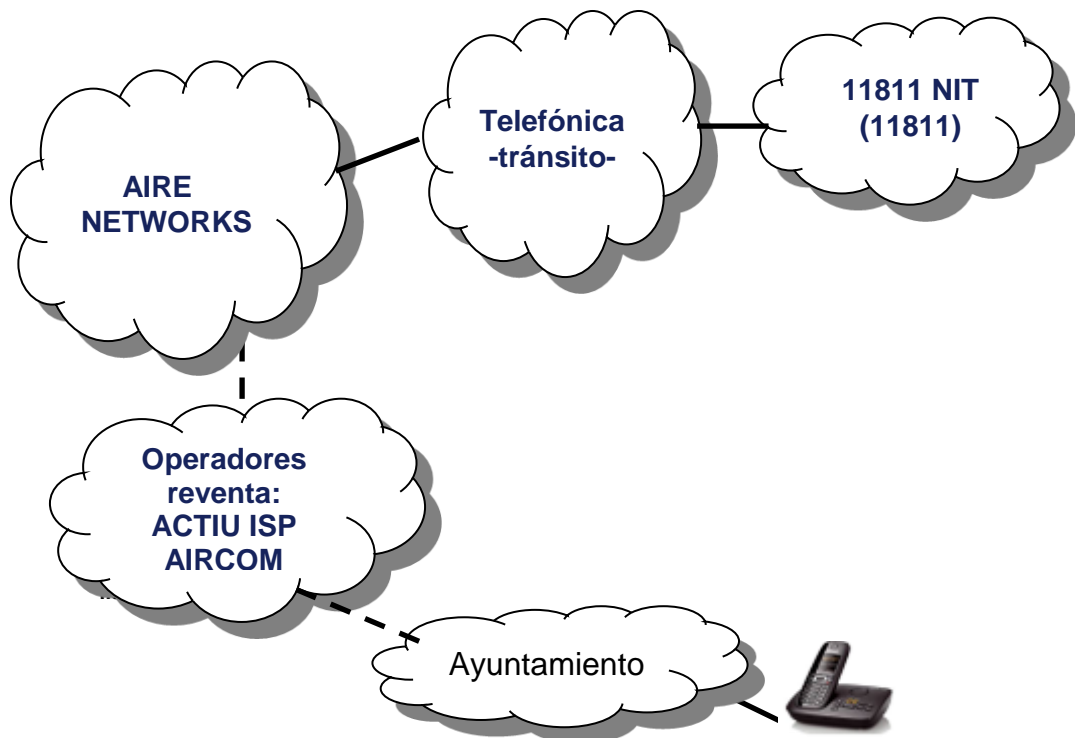
<sup>45</sup> Con una duración de 3 minutos y 35 segundos.

circunstancias denunciadas en este segundo caso. Sin embargo, Aircom no ha contestado a ninguno de ellos.

Sobre la denuncia formulada, Aire Networks señala en su escrito de 4 de diciembre de 2017 que no tiene clientes finales en la red fija, y aclara que presta servicios mayoristas del servicio telefónico fijo a los operadores, entregando las llamadas que se generan desde la red fija al operador interconectado con el operador 118AB.

A continuación, se muestra de manera gráfica el curso que sigue una llamada y los operadores involucrados en su transporte desde la red fija de Aire Networks –tal como se ha comprobado tras efectuar los oportunos requerimientos-:

**Relaciones de interconexión de las llamadas generadas desde la red fija de Aire Networks a los números 118AB**



A través de su escrito de 27 de diciembre de 2017, Aire Networks adjunta un burofax remitido el 26 de diciembre del mismo año, en el que indica a 11811 NIT que *“les comunicamos que la numeración 118AB, en concreto 11811, 11880, 11850, 11860, 11843 y 11818 a las que ustedes se refieren, se encuentra, desde el principio, abierta sin restricciones para los clientes finales fijos de los operadores a los que prestamos servicios mayoristas. Es posible que, en algún caso, se haya producido un desfase tarifario aplicable al cliente final por retrasos desde que Aire Networks recibe las comunicaciones relativas a precios hasta que se ejecuta el cambio (...).”*

Respecto de la primera factura remitida por 11811 NIT, Aire Networks señala mediante escrito de 12 de enero de 2018 que le consta una portabilidad del número geográfico desde el que se realizó la llamada al 11811, el 20 de febrero de 2013, por parte del cliente mayorista en nombre del Ayuntamiento de Riudecols. Esta numeración, según indica, *“está enrutada contra su cliente mayorista Actiu ISP Solutions, S.L”*.

El Ayuntamiento de Riudecols consta inscrito en el Registro de operadores como proveedor de acceso a internet<sup>46</sup>. Por otro lado, consultados los datos recogidos por la AOP (Asociación de Operadores para la Portabilidad) se observa que el número geográfico desde el que se efectuó la llamada al 11811 y se interpuso la queja está portado al operador Aire Networks –operador receptor-.

Obran en el presente expediente (i) la solicitud de portabilidad del número geográfico<sup>47</sup> desde el que se efectuó la llamada al 11811; (ii) el contrato suscrito de 27 de mayo de 2014 entre el Ayuntamiento de Riudecols y el abonado que formuló la queja por la facturación; (iii) los contratos suscritos entre Aire Networks y Actiu ISP Solutions, de 28 de octubre de 2014; (iv) la factura emitida por el Ayuntamiento de 9 de agosto de 2016 y, (v) el *“Reglamento del servicio de comunicaciones electrónicas del Ayuntamiento”*<sup>48</sup>, aportados estos últimos documentos por el Consistorio el 13 de febrero de 2018.

Del contrato suscrito por Aire Networks y Actiu ISP Solutions, se constata que el primero presta al segundo un servicio de soporte –acceso y terminación de llamadas telefónicas-<sup>49</sup>. En su cláusula 6 k) señala que el operador –refiriéndose a Actiu ISP Solutions- será responsable del acceso de sus usuarios al servicio, así como de la contratación, facturación, cobro y añade la cláusula 7.2 que *“el operador deberá comercializar los servicios a sus usuarios finales en su propio nombre o bajo su propio riesgo y responsabilidad. Aire Net no asume, por tanto, ninguna responsabilidad frente a los usuarios del Operador respecto de los servicios prestados por éste”*. La cláusula 3 añade que las tarifas se facturarán independientemente de las tarifas que a su vez tenga concertadas el operador con sus respectivos clientes, tratándose de un modelo de reventa puro.

La cláusula 3 señala que en el caso de que las tarifas varíen, dicha modificación será comunicada por Aire Networks al operador. La cláusula se refiere a los precios del contrato, pero esta estipulación, conjuntamente con la cláusula 6.3, que establece la responsabilidad de Aire Networks de comunicar toda la información necesaria para que el revendedor pueda cumplir la normativa aplicable, permite concluir que lo lógico es que Aire Networks comunique en cascada las modificaciones de precios que le notifique 11811 NIT u otros operadores.

---

<sup>46</sup> Ver nota al pie 8.

<sup>47</sup> No consta la fecha, no obstante Aire Networks señaló que la solicitud es de 20 de febrero de 2013.

<sup>48</sup> Tiene por objeto regular el servicio de comunicaciones electrónicas en el municipio de Riudecols.

<sup>49</sup> Según el objeto del contrato.

Por otro lado, el Ayuntamiento señala<sup>50</sup> que Aire Networks es la operadora de internet y telefonía de Actiu ISP y esta última es la que ofrece los servicios al Ayuntamiento. Y añade que no mantiene relación alguna con Aire Networks.

Se observa que el Ayuntamiento suscribió un contrato con el usuario llamante con fecha 27 de mayo de 2014 a través del cual el primero presta los servicios de acceso a internet y voz, motivo que justificaría por qué la factura es emitida por el Ayuntamiento –pese a que el Consistorio indica, mediante escrito de 13 de febrero de 2018, que fue emitida desde Actiu ISP-. No obstante, en la solicitud de portabilidad consta Aire Networks como operador receptor de la misma.

De todo lo anterior, se deduce que Aire Networks presta el servicio mayorista al operador Actiu ISP, y es este operador el que responde frente al usuario por el servicio prestado y la facturación. Sin embargo, como se ha señalado anteriormente, Aire Networks tiene, de conformidad con el contrato suscrito con el operador, la obligación de comunicar a éste las variaciones de las tarifas y de la documentación del expediente se deduce que efectivamente hubo un desfase en el traslado de las modificaciones de tarifas. Por otro lado, se constata que, el abonado contrató con el Ayuntamiento la prestación del servicio telefónico y datos, motivo por el cual la factura consta emitida por dicho Consistorio –sin embargo, el operador mayorista que factura al Ayuntamiento y figura Aire Networks como operador receptor en la solicitud de portabilidad del número firmada por el abonado-.

Por tanto, esta Sala considera que, de conformidad con la documentación obrante en el presente procedimiento: en primer lugar, ha de recordarse a Aire Networks que ha de comunicar a sus revendedores en tiempo las modificaciones de las tarifas de los 118AB, y; en segundo lugar, ha de analizarse qué control de su numeración ha llevado a cabo Aire Networks, para comprobar el cumplimiento de las obligaciones que tiene atribuidas por la regulación vigente y quién está prestando efectivamente los servicios contratados por los otros dos operadores citados (Actiu ISP y Ayuntamiento de Riudecols), para lo que se abrirá el correspondiente expediente.

Asimismo, esta Sala, atendiendo a la documentación obrante en el presente expediente, analizará los servicios prestados por el Ayuntamiento de Riudecols, a partir de su inscripción en el Registro de operadores.

En relación con la cuantía fijada en la factura cuyo importe ascendió a 44,59 euros (IVA excluido), se observa en atención al tarifario de Aire Networks facilitado por 11811 NIT, que se aplicó 0,13640 euros por establecimiento de llamada y 2,727 euros por minuto. No obstante, de conformidad con los precios comunicados de 14 de octubre de 2014 los precios aplicados eran 0,12 euros por establecimiento de llamada y 1,98 euros por minuto.

---

<sup>50</sup> Escrito de 13 de febrero de 2018.

Sobre dicha cuestión el Ayuntamiento aporta un escrito de 11 de octubre de 2016 remitido a 11811 NIT en el que señala que *“le informamos que el operador que actúa como intermediario de Aire Networks del Mediterráneo ha procedido a la devolución del 50% del importe facturado al cliente (...)”*. Esta cuestión se comenta *infra*.

En relación con la segunda factura de Aircom y facilitada por 11811 NIT<sup>51</sup> se constata que fue emitida el 24 de enero de 2018 por una llamada generada al número corto 11811 cuyo importe ascendió a 162,04 euros con una duración de 27 minutos con 14 segundos. 11811 NIT adjunta asimismo copia de una consulta realizada a la AOP sobre los datos relativos a ese número, en la que se observa que el número figura como portado a Aire Networks.

A la luz de las alegaciones formuladas por 11811 NIT, la DTSA procedió a comunicar a Aircom su condición de interesado en el procedimiento administrativo, requiriéndole, asimismo, cierta información. A pesar de que se le advirtió de que la no aportación a esta Comisión de la información requerida y reiterada, podría ser constitutiva de una infracción grave o leve, en virtud de los artículos 77.35 y 78.4 de la LGTel, lo que podría dar lugar a la incoación de un expediente sancionador por este organismo, Aircom no contestó al requerimiento citado. Por ello, la Sala procederá a incoar el correspondiente procedimiento administrativo sancionador.

Por otro lado, tras el análisis de la citada factura se constata que los precios comunicados por 11811 NIT a Aire Networks son los correspondientes a 12 de septiembre de 2017. Así, los precios aplicados eran 0 euros por establecimiento de llamada y 1,98 euros por minuto, no debiendo resultar a priori el importe facturado 162,04 euros, sino 44,59 euros (aplicando los precios comunicados).

En definitiva, se han constatado irregularidades en relación con los importes facturados a los abonados y relativos a los servicios de consulta telefónica –en relación con las dos facturas citadas-, por lo que esta Sala remitirá la documentación obrante en el presente expediente a la SEAD para que en el marco de las competencias que tiene atribuidas de supervisión del cumplimiento de las disposiciones establecidas en materia de derechos de usuarios de los servicios de comunicaciones electrónicas (artículo 23.4 de la LGTel), lleve a cabo las actuaciones que considere procedentes.

En virtud de los Antecedentes de Hecho y Fundamentos de Derecho expuestos, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia:

---

<sup>51</sup> Escrito de 21 de febrero de 2018.

## RESUELVE

**PRIMERO.-** Estimar la solicitud de 11811 Nueva Información Telefónica, S.A.U. y ordenar a Aire Networks, S.L. a garantizar el acceso desde su red móvil a los abonados que llamen a los números 118AB objeto del presente conflicto de conformidad con la normativa sectorial, en el plazo máximo de diez días, a partir del día siguiente al de la notificación de la presente Resolución. En la medida en la que las llamadas tengan un precio por debajo de 2,5 euros por minuto, no se podrá establecer un sistema *opt-in*.

**SEGUNDO.-** Dar traslado de la documentación obrante en el presente expediente a la Secretaría de Estado para el Avance Digital, dependiente del Ministerio de Economía y Empresa, a los efectos que considere oportunos. Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.