

RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO DE PORTABILIDAD INTERPUESTO POR MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L. FRENTE A INCOTEL SERVICIOS AVANZADOS EN RELACION CON LA DENEGACIÓN DE PORTABILIDAD DE NÚMEROS GEOGRÁFICOS

**CFT/DTSA/061/19/DENEGACIÓN
GEOGRÁFICOS**

PORTABILIDAD

NÚMEROS

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D^a. Pilar Sánchez Núñez

Secretario

D. Joaquim Hortalà i Vallvé

En Madrid, a 3 de junio de 2021

Finalizada la instrucción del procedimiento administrativo con número CFT/DTSA/061/19, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** adopta resolución basada en los siguientes

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Escrito de interposición de conflicto presentado por MasVoz Telecomunicaciones Interactivas, S.L.

Con fecha 3 de julio de 2019, tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) un escrito del operador MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L. (MasVoz) mediante el que plantea conflicto contra el operador INCOTEL SERVICIOS AVANZADOS, S.L. (Incotel) por la denegación reiterada de la portabilidad de los siguientes números geográficos: **[CONFIDENCIAL PARA TERCEROS AJENOS AL EXPEDIENTE¹**

].

¹ En adelante y salvo las excepciones indicadas, las confidencialidades se declaran frente a terceros ajenos al expediente.

MasVoz pone de manifiesto que dichas numeraciones pertenecían a clientes de MasVoz, pero durante un tiempo fueron facturadas por MasVoz erróneamente a NAG SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES INTERNACIONALES, S.L. (NAG) –en su momento cliente minorista de MasVoz-. Esto es, estas numeraciones estaban asignadas a otros clientes de MasVoz y, por una confusión, la cuota mensual de las líneas asociadas a estos números fue cobrada a NAG. Cuando NAG solicitó la portabilidad de todas sus líneas con MasVoz a favor de Incotel, tanto las numeraciones erróneamente facturadas a NAG como el resto de líneas de NAG se portaron a Incotel. MasVoz descubrió el error y solicitó la portabilidad de los números a su favor (la “retroportabilidad”), pretendiendo recuperar los números citados (al ser, como se ha señalado, de otros clientes).

Asimismo, MasVoz solicita en su escrito la adopción por la CNMC de una medida provisional, consistente en garantizar las portabilidades de los números requeridos.

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

Mediante sendos escritos de fecha 9 de septiembre de 2019, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de la CNMC notificó a los mencionados operadores el inicio del correspondiente procedimiento para resolver el conflicto de portabilidad planteado por MasVoz, 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 y para la resolución del presente procedimiento, y al amparo de lo dispuesto en el artículo 75.1 de la LPAC, se requirió determinada información a Incotel, siendo rechazada la notificación del requerimiento².

TERCERO.- Reiteraciones del requerimiento de información formulado a Incotel

Ante la falta de respuesta por parte de Incotel al requerimiento de información realizado el 9 de septiembre de 2019, con fecha 25 de octubre del mismo año, la DTSA reiteró a dicha entidad la entrega de la información solicitada.

² La notificación fue puesta a disposición de Incotel a través de la Sede Electrónica de la CNMC el 12 de septiembre de 2019, sin que la mencionada entidad accediese al contenido de la notificación en el transcurso de diez días naturales a partir de dicho momento -plazo señalado por el artículo 43.2 de la LPAC-. Con fecha 26 de septiembre de 2019 se volvió a poner a disposición de Incotel dicha notificación, sin que tampoco accediera a su contenido en el plazo señalado.

Asimismo, en dicho escrito se advirtió a Incotel de que la no aportación de la información requerida y reiterada podría ser constitutiva de una infracción grave o leve, en virtud de lo dispuesto en 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.

Incotel rechazó nuevamente dicha notificación³. Con fecha 20 de noviembre de 2019, la DTSA reiteró nuevamente la entrega de la información solicitada. No obstante, tampoco se recibió contestación por parte de Incotel⁴.

CUARTO.- Requerimiento de información a MasVoz

Mediante escrito de 20 de noviembre de 2019 se requirió a MasVoz determinada información acerca de las solicitudes de portabilidad de los números requeridos, así como del estado de la relación contractual con sus clientes afectados.

Sin embargo, no se recibió contestación por parte de MasVoz al mencionado requerimiento⁵.

QUINTO.- Requerimiento de información a la Asociación de Operadores para la Portabilidad

Mediante escrito de 20 de noviembre de 2019 se requirió a la Asociación de Operadores para la Portabilidad (AOP) determinada información acerca de los procesos de portabilidad registrados respecto a los números contenidos en la solicitud de MasVoz, durante el año 2019.

Con fecha 11 de diciembre de 2019, la AOP aportó la citada información.

SEXTO.- Declaraciones de confidencialidad

El 31 de enero de 2020, mediante sendos escritos de la DTSA, se declaró confidencial determinada información aportada por la AOP, en su escrito de contestación de 11 de diciembre, y por MasVoz, en su escrito de interposición de conflicto de 3 de julio de 2019.

³ El 25 de octubre de 2019 la notificación fue puesta a disposición de Incotel a través de la Sede Electrónica de la CNMC, sin que dicha entidad accediera a la misma en los diez días (naturales) siguientes.

⁴ La notificación fue puesta a disposición de Incotel a través de la Sede Electrónica de la CNMC con fecha 26 de noviembre de 2019, de nuevo sin que la mencionada entidad accediera a la misma en el plazo establecido.

⁵ La notificación del mencionado requerimiento fue puesta a disposición de MasVoz a través de la Sede Electrónica de la CNMC con fecha 26 de septiembre de 2019, accediendo la entidad al contenido de la notificación.

SÉPTIMO.- Nuevo requerimiento de información a MasVoz

Mediante escrito de 31 de enero de 2020 se requirió a MasVoz que aclarase determinada información detectada en el informe de la AOP relativa a una de las numeraciones objeto de conflicto. Se reiteró, asimismo, que aportara copia de las solicitudes de portabilidad para cada uno de los números denunciados. Con fecha 18 de febrero de 2020, MasVoz aportó la mencionada información.

OCTAVO.- Suspensión del cómputo de los plazos administrativos

De conformidad con lo previsto en la disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19, a partir de la entrada en vigor del Real Decreto, se suspendieron términos y se interrumpieron los plazos para la tramitación del procedimiento de referencia.

Con efectos desde el 1 de junio de 2020, y según lo establecido en el artículo 9 del Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, se procedió a la reanudación del cómputo de los plazos administrativos que habían sido suspendidos.

NOVENO.- Requerimientos de información a MasVoz y a NAG

Con fecha 2 de junio de 2020 se requirió a MasVoz que acreditase la asignación a sus clientes finales de la numeración objeto de conflicto. Con fecha 2 de julio de 2020, MasVoz presentó la contestación al mencionado requerimiento.

Asimismo, con fecha de 2 de junio de 2020 se requirió a NAG que aportara información sobre su objeto social y su relación tanto con MasVoz como con Incotel. NAG no presentó respuesta al requerimiento de información⁶.

DÉCIMO.- Nuevas declaraciones de confidencialidad

Mediante escrito de 27 de julio de 2020, la Directora de la DTSA declaró confidencial determinada información aportada por MasVoz en su escrito de contestación de 18 de febrero y 2 de julio de 2020.

UNDÉCIMO.- Orden de inspección

Con fecha 8 de octubre de 2020, se acordó la realización de una inspección telefónica con el objeto de comprobar el uso que Incotel estaba realizando de los números telefónicos denunciados.

⁶ La notificación del requerimiento fue rechazada por NAG. Fue puesta a disposición de dicha entidad dos veces, a través de la Sede Electrónica de la CNMC (el 18 y el 29 de junio de 2020), sin que la mencionada entidad accediese al contenido de la notificación en el transcurso de diez días naturales a partir de dicho momento.

En fechas 15 y 19 de octubre de 2020 se llevó a cabo la inspección telefónica, levantándose acta de inspección en fecha 20 de octubre de 2020.

DUODÉCIMO.- Trámite de audiencia

Con fecha 3 de febrero de 2021, de conformidad con lo previsto en el artículo 82 de la LPAC, se notificó a los interesados el informe de la DTSA emitido en el trámite de audiencia, otorgándoles un plazo de diez días para que efectuaran sus alegaciones y aportaran los documentos que estimaran pertinentes.

DÉCIMO TERCERO- Alegaciones al trámite de audiencia

Con fecha 26 de febrero de 2021, Incotel presentó escrito de alegaciones al trámite de audiencia, mediante el cual alega que el objeto del presente procedimiento no corresponde a un conflicto entre operadores sino a una controversia entre MasVoz y NAG, además de que Incotel habría seguido en todo momento las expresas instrucciones de NAG en calidad de titular de la numeración.

Por su parte, a pesar de haber acusado recibo de la notificación del informe de audiencia, MasVoz no ha formulado alegaciones al trámite de audiencia.

DÉCIMO CUARTO.- Informe de la Sala de Competencia

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 21.2 a) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (LCNMC), y del artículo 14.2.i) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto (Estatuto Orgánico de la CNMC), la Sala de Competencia de la CNMC ha emitido informe sin observaciones.

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 de telecomunicaciones. Los artículos 6.4, 12.1.a).1º y 12.2 de la LCNMC, y los artículos 12.5, 15 y 70.2.d) de la LGTel atribuyen a la CNMC la función de resolver de forma vinculante los conflictos que se susciten entre operadores en materia de acceso e interconexión de redes a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado, con objeto de fomentar y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución

de los objetivos señalados en el artículo 3 del mismo texto legal, entre los que se incluye el siguiente:

“j) Defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas en condiciones adecuadas de elección, precio y buena calidad, promoviendo la capacidad de los usuarios finales para acceder y distribuir la información o utilizar las aplicaciones y los servicios de su elección, en particular a través de un acceso abierto a Internet. En la prestación de estos servicios deben salvaguardarse los imperativos constitucionales de no discriminación, de respeto a los derechos al honor y a la intimidad, la protección a la juventud y a la infancia, la protección de los datos personales y el secreto en las comunicaciones”.

El Reglamento de Mercados de comunicaciones electrónicas⁷ establece, en su artículo 43, la competencia de la CNMC para adoptar las soluciones técnicas y administrativas aplicables, cuando sea preciso para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa sobre conservación de la numeración. En ejercicio de tales competencias, el 7 de mayo de 2015 se aprobó la Resolución sobre la modificación de la Especificación técnica de la portabilidad fija (Especificación Técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración geográfica y de red inteligente en caso de cambios de operador⁸), cuyo texto consolidado es el vigente durante los hechos analizados en el presente conflicto.

De esta manera, la CNMC está plenamente habilitada para supervisar la actuación de los operadores en los procedimientos de portabilidad y resolver los conflictos entre dichos operadores, entre otras cuestiones para salvaguardar la protección de un interés general, como es la defensa de los derechos de los usuarios a conservar la numeración y a cambiar de operador, previo su consentimiento, de conformidad con el artículo 21 de la LGTel.

De conformidad con los preceptos citados y en atención a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la LCNMC, y en virtud de lo previsto en 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 conocer y 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.

⁷ Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

⁸ La versión aplicable a los hechos del presente conflicto es la modificada por la Resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC de 7 de mayo de 2015 (POR/DTSA/2519/13). La citada especificación ha sido posteriormente modificada por Resolución aprobada el 28 de noviembre de 2019 (PORT/DTSA/002/16) y por la Resolución de 19 de noviembre de 2020 (POR/DTSA/002/20); estando operativas dichas modificaciones desde el 30 de noviembre de 2020.

III. FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

PRIMERO.- Contexto regulatorio en el que se enmarca el presente conflicto

El artículo 47.1.c) de la LGTel configura el derecho a la conservación de la numeración como un derecho esencial de los abonados del servicio telefónico disponible al público, consistente en:

“[E]l derecho al cambio de operador, con conservación de los números del plan nacional de numeración telefónica en los supuestos en que así se contemple en el plazo máximo de un día laborable. No se podrá transferir a los usuarios finales a otro operador en contra de su voluntad.

Los usuarios finales deberán recibir información adecuada sobre el cambio de operador, cuyo proceso es dirigido por el operador receptor, antes y durante el proceso, así como inmediatamente después de su conclusión. (...).”

Por su parte, el artículo 8.1 de la LGTel establece que la explotación de redes y la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas se sujetarán a las condiciones previstas en esta Ley y su normativa de desarrollo, entre las cuales se incluirán las de salvaguarda de los derechos de los usuarios finales.

MasVoz e Incotel son operadores que se encuentran inscritos en el Registro de Operadores, entre otros servicios, para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público (STFDP)⁹, por lo que ambos deben cumplir, entre otras, con la condición de garantizar la conservación (portabilidad) de la numeración de sus usuarios en los supuestos establecidos en la normativa, en virtud de lo dispuesto en los artículos 21.1 de la LGTel y 20.e) del Reglamento de Prestación de Servicios de comunicaciones electrónicas¹⁰.

Concretamente, el citado artículo 21.1 de la LGTel dispone que:

“[L]os 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. (...).”

Este derecho se ejerce cuando se tramita el alta en el mismo servicio de telecomunicaciones de otro operador (artículo 44.2 del Reglamento de Mercados), porque el derecho configurado por la normativa es a conservar el número telefónico cuando haya cambio de operador.

⁹ Expedientes de inscripción en el Registro de Operadores núm. RO 2005/1194 y RO 2004/512, respectivamente.

¹⁰ Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

En el ejercicio del derecho a la conservación de la numeración, es responsabilidad de MasVoz -como operador receptor de las retroportabilidades que han motivado este conflicto- dirigir el proceso, y de Incotel -como operador donante- el garantizar el ejercicio de este derecho mediante el sostenimiento de los sistemas que así lo permitan.

La Especificación técnica de portabilidad fija describe los procedimientos administrativos cooperativos entre operadores para la conservación de numeración geográfica en caso de cambio de operador, cuando el usuario no cambia ni de servicio ni de ubicación física, así como para la conservación de numeración atribuida a los servicios de tarifas especiales y de numeración personal, cuando no hay modificación de servicio.

Entre otras cuestiones, la Especificación técnica de portabilidad fija regula de forma taxativa, en su apartado 5.1.5 titulado “*Causas de Denegación de la Solicitud de Cambio*”, las causas de denegación de las solicitudes de portabilidad que los operadores donantes pueden utilizar (siempre que dichas causas concurren), con el objeto de dotar de garantías y seguridad jurídica a los procesos de portabilidad iniciados por los usuarios ante un cambio de operador.

Dicho apartado establece que:

“[L]as solicitudes de cambio de operador incluidas en los ficheros SP por los operadores receptores podrán ser denegadas por la ER o por los operadores donantes cuando se incurra en alguno de los supuestos que se señalan a continuación. En el mensaje de denegación de la solicitud se deberá hacer constar explícitamente la causa de denegación.”

Denegación por el operador donante:

- *Por causas justificadas de fuerza mayor (huelgas, catástrofes naturales, etc.).*
- *Numeración inactiva.*
- *Falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su DNI/NIF/CIF.*
- *Falta de correspondencia entre numeración y administrativo/identificador del proceso mayorista.*
- *Tipo de acceso incorrecto.*
- *Falta de validación por parte del operador revendedor.*
- *Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal”.*

SEGUNDO.- Sobre los procesos de portabilidad afectados

De acuerdo con la documentación aportada por MasVoz en su escrito de 3 de julio de 2019, las siete numeraciones geográficas objeto de conflicto

[CONFIDENCIAL]

] fueron asignadas en su momento a determinados clientes de MasVoz, estando distribuidas entre los siguientes cuatro (4) usuarios finales:

[CONFIDENCIAL

1.

Sin embargo, según señala MasVoz, en el mes de agosto de 2017 empezó a facturar erróneamente a otro de sus clientes (NAG) las mencionadas numeraciones. MasVoz declara que dicha facturación se produjo de manera accidental al confundir el listado de números titularidad de NAG, de manera que se incluyó la cuota mensual de los anteriores números dentro de la facturación de NAG.

Estas siete (7) numeraciones erróneamente facturadas a NAG no dejaron de ser utilizadas por los cuatro (4) clientes de MasVoz que las tenían asignadas, quienes le siguieron pagando por el tráfico de las llamadas -mientras que al mismo tiempo se cargaba a NAG la cuota mensual por dichos números-.

En enero de 2019, NAG solicitó la portabilidad de todas las líneas que disponía con MasVoz a favor de Incotel. En la tramitación de dichas portabilidades, MasVoz descubrió el error de facturación, si bien no en un primer momento, por lo que MasVoz aceptó que NAG portara a Incotel tanto las líneas que originalmente tenía contratadas con MasVoz como las siete (7) numeraciones anteriormente indicadas.

Tan pronto como se produjo la portabilidad de las líneas a Incotel a finales de enero de 2019¹¹, MasVoz puso en conocimiento de NAG el error producido para que lo trasladara a Incotel. A estos efectos, MasVoz emitió una factura a favor de NAG por las cantidades que le había estado facturando de manera errónea entre agosto de 2017 y diciembre de 2018 por las siete (7) numeraciones.

Asimismo, dado que NAG había pasado a convertirse en el titular de las siete (7) numeraciones al portarlas a Incotel, MasVoz le comunicó su intención de solicitar la portabilidad a Incotel, a fin de que los cuatro (4) clientes de MasVoz

¹¹ Las portabilidades se produjeron el 23 y 30 de enero de 2019, respectivamente.

(los titulares originales) recuperasen sus números, para lo que le solicitó a NAG que confirmara dicha portabilidad a Incotel cuando le fuera comunicada.

Adicionalmente, en tanto se llevaba a cabo la portabilidad de las siete (7) numeraciones, MasVoz le solicitó a NAG que desviara dichas numeraciones a su ddi¹² asociado desde el panel de enrutamiento de Incotel –de esta manera, mientras se tramitaban las portabilidades, MasVoz podría continuar prestando servicios a los cuatro (4) clientes anteriormente indicados sobre las numeraciones que habían perdido, al portarse por error a Incotel-.

No obstante, según MasVoz, NAG no sólo no accedió a las peticiones de MasVoz, sino que llegó incluso a solicitar una compensación económica por cada número a recuperar.

A continuación, MasVoz solicitó -como operador receptor- la portabilidad de los números de referencia. A pesar de las comunicaciones intercambiadas con NAG a fin de pedir su colaboración para solucionar dicha situación, y tras intentar ponerse en contacto sin éxito con Incotel, en los meses siguientes las solicitudes de portabilidad de MasVoz fueron denegadas por Incotel de forma sucesiva, llegando a producirse más de 20 denegaciones de portabilidad sobre algunos de los siete números objeto de conflicto.

A consecuencia de ello, MasVoz sostiene que no puede cumplir sus obligaciones contractuales como prestador de servicios de telecomunicaciones frente a los cuatro (4) clientes originalmente titulares de la numeración erróneamente portada, lo cual señala que le habría provocado graves daños y perjuicios. De esta manera, MasVoz señala que se vio en la necesidad de otorgar descuentos considerables en los servicios prestados a sus clientes para mantenerlos y evitar la baja de sus servicios en tanto se resolvía la recuperación de su numeración. A pesar de ello, poco antes de la interposición del conflicto tuvo lugar la baja de uno de los cuatro (4) clientes originales, concretamente del cliente **[CONFIDENCIAL**

], el cual era titular original de cuatro (4) de las siete (7) numeraciones objeto de conflicto.

Por todo ello, y de manera adicional a la interposición de conflicto, MasVoz denuncia a Incotel, de un lado, por el incumplimiento manifiesto e intencionado de la Especificación técnica de la portabilidad fija, por el uso indebido de causas de denegación de solicitudes de portabilidad y el carácter ilegal de las portabilidades efectuadas a Incotel que son objeto del conflicto. Asimismo, MasVoz denuncia la comisión por parte de Incotel de una infracción contenida en el artículo 76.16 de la LGTel (incumplimiento grave de las características y condiciones establecidas para la conservación de los números), tipificada como muy grave, así como por la comisión de las infracciones graves contenidas en los artículos 77.36 y 77.37 de la misma ley.

¹² Direct Dial-In

TERCERO.- Análisis de la documentación aportada por MasVoz

Como ya se ha mencionado, mediante escrito de 9 de septiembre de 2019, así como mediante sucesivas reiteraciones de 25 de octubre y 20 de noviembre de 2019, esta Comisión solicitó a Incotel información relativa a los procesos de portabilidad y numeraciones objeto de conflicto, produciéndose el rechazo de las notificaciones, en los términos del artículo 43.2 de la LPAC¹³. En esta línea, tal y como dispone el artículo 41.5 de la LPAC, el rechazo de una notificación supone dar por efectuado el trámite, siguiendo el procedimiento su curso.

Ello no supone un hecho aislado en la tramitación de este expediente, pues también se requirió información a NAG a fin de que aclarase los procesos de portabilidad objeto de conflicto y su relación, tanto con MasVoz como con Incotel, sin que este organismo haya tampoco recibido respuesta, habiéndose intentado notificar el requerimiento de información a NAG en dos ocasiones¹⁴.

Por otra parte, respecto a las numeraciones objeto de conflicto, la CNMC requirió a su vez a MasVoz para que aportase copia de las solicitudes de portabilidad en dos ocasiones (requerimientos de 20 de noviembre de 2019 y 31 de enero de 2020). En su escrito de contestación de 18 de febrero de 2020, MasVoz adjunta unos pantallazos de portanet y del SGI que muestran algunas de las denegaciones efectuadas por parte de Incotel, pero que no son las solicitudes de portabilidad iniciales suscritas por los clientes de MasVoz titulares de la numeración.

Asimismo, en su escrito de interposición de conflicto de 3 de julio de 2019, MasVoz adjunta los contratos firmados con los clientes antes citados, mediante los cuales se contrataban servicios de voz (con numeración geográfica, entre otros). No obstante, en dichos contratos no se incluye la asignación de ninguna numeración a los clientes de MasVoz.

A este respecto, faltando información sobre la numeración objeto de dichos contratos, MasVoz fue nuevamente requerido, aportando junto a su escrito de 2 de julio de 2020 documentación acreditativa de la asignación de la numeración objeto de conflicto a los respectivos clientes. Esta información resulta determinante para analizar los procesos de portabilidad objeto de conflicto.

¹³ “2. Las notificaciones por medios electrónicos se entenderán practicadas en el momento en que se produzca el acceso a su contenido.

Cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio, o haya sido expresamente elegida por el interesado, se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.”

¹⁴ El 18 y 29 de junio de 2020, respectivamente.

Numeración de clientes que no se han dado de baja de los servicios de MasVoz

Según la información aportada por MasVoz, los clientes que no se han dado de baja de sus servicios, respecto de los siete (7) iniciales, y su correspondiente numeración, serían los siguientes:

[CONFIDENCIAL

].

- **Cliente [CONFIDENCIAL]**.

El contrato de prestación de servicios de voz entre MasVoz y **[CONFIDENCIAL]** fue suscrito con fecha 24 de noviembre de 2015, no figurando en dicho contrato la numeración objeto de conflicto. Según los movimientos del informe de la AOP, la numeración **[CONFIDENCIAL]** fue originalmente portada a MasVoz, como operador receptor, desde Vodafone ONO, S.A.U. (Vodafone ONO), como operador donante, con fecha de inicio de ventana de cambio de 3 de octubre de 2012.

Para acreditar la asignación de dicha numeración a su cliente **[CONFIDENCIAL]**, MasVoz aporta en su escrito de 2 de julio de 2020 un correo electrónico de confirmación de contratación de producto de fecha 2 de agosto de 2016, en el cual se confirma a dicho cliente el alta y provisión de la numeración **[CONFIDENCIAL]**.

- **Cliente [CONFIDENCIAL]**.

El contrato de prestación de servicios de voz entre MasVoz y **[CONFIDENCIAL]** fue suscrito con fecha 28 de marzo de 2017, no figurando tampoco en dicho contrato la numeración objeto de conflicto. Según los movimientos del informe de la AOP, la numeración **[CONFIDENCIAL]** fue originalmente portada a MasVoz, como operador receptor, desde Telefónica de España, S.A.U., como operador donante, con fecha de inicio de ventana de cambio a 18 de abril de 2017.

La asignación de dicha numeración a su cliente **[CONFIDENCIAL]** es acreditada por MasVoz mediante la presentación de la solicitud de conservación de numeración de fecha 7 de abril de 2017, aportado junto su escrito de 2 de julio de 2020. En dicha solicitud se señala por el cliente que es el titular de la línea **[CONFIDENCIAL]** y desea contratar servicios con MasVoz. Asimismo, se adjunta una factura de fecha 10 de enero de 2019 emitida al cliente **[CONFIDENCIAL]** por los servicios contratados.

- **Cliente [CONFIDENCIAL]**.

En el caso del cliente **[CONFIDENCIAL]**, el contrato de prestación de servicios de voz fue suscrito con fecha 27 de octubre de 2010. En este caso, se ha comprobado que el operador asignatario de la numeración **[CONFIDENCIAL]** es MasVoz¹⁵. De ahí que los primeros movimientos indicados en el informe de la AOP sean precisamente las solicitudes de portabilidad de Incotel.

Para acreditar la asignación de la numeración a su cliente **[CONFIDENCIAL]**, MasVoz aporta un documento de incidencia de 23 de enero de 2019 (fecha de ventana de portabilidad a Incotel), en el cual el cliente manifiesta que la línea le sale ocupada y es incapaz de utilizar el servicio de grabación de llamadas.

En conclusión, dada la documentación aportada por MasVoz y los movimientos observados en el informe de la AOP, se puede concluir que MasVoz estaba prestando el STFDP a los mencionados clientes y que dichos clientes eran titulares de los números cuya portabilidad a Incotel fue solicitada por NAG (como usuario final) en enero de 2019.

Numeración del cliente que se ha dado de baja de los servicios de MasVoz

[CONFIDENCIAL

]

Como ya se ha mencionado, MasVoz declara que **[CONFIDENCIAL]**, titular de cuatro (4) de las numeraciones objeto de conflicto, se dio de baja de los servicios de MasVoz, justo antes de la interposición del presente conflicto. El contrato suscrito con MasVoz era de fecha 23 de febrero de 2015, pero, de nuevo, no se indicaba en el mismo numeración alguna. A este respecto, el informe recabado de la AOP y la documentación aportada por MasVoz reflejan lo siguiente:

- **Numeración [CONFIDENCIAL]**. Fue portada desde Vodafone ONO, con fecha de inicio de ventana de cambio de 3 de octubre de 2012. Para acreditar su asignación al cliente final, MasVoz aporta un correo

¹⁵ NUM/DTSA/3255/17

electrónico de confirmación de contratación de producto de fecha 27 de febrero de 2015, en el cual se confirma a dicho cliente el alta y provisión de la numeración.

- **Numeración [CONFIDENCIAL]**. Fue portada desde Jazz Telecom, S.A., con fecha de inicio de ventana de cambio de 4 de febrero de 2012. Para acreditar su asignación al cliente final, MasVoz aporta nuevamente un correo electrónico de confirmación de contratación de producto de fecha 17 de abril de 2015, en el cual se confirma a dicho cliente el alta y provisión de la numeración. Asimismo, se adjunta una factura de fecha 10 de enero de 2019 emitida a su cliente **[CONFIDENCIAL]** por los servicios contratados.
- **Numeración [CONFIDENCIAL]**. Fue portada a MasVoz desde Vodafone ONO, con fecha de inicio de ventana de cambio de 5 de diciembre de 2017. Para acreditar su asignación al cliente final, MasVoz aporta un documento de incidencia de alta de la numeración para el mencionado cliente de fecha 3 de diciembre de 2015.
- **Numeración [CONFIDENCIAL]**. Sobre esta numeración, el informe de la AOP muestra que originalmente Incotel, como operador receptor, solicitó la portabilidad de dicha numeración a Colt Telecom España S.A. (Colt), y no a MasVoz. Tras sucesivas denegaciones por parte de Colt, la numeración fue portada a Incotel con fecha de inicio de ventana de cambio de 30 de enero de 2019.

Seguidamente, MasVoz (como prestador del servicio al cliente) procedió a solicitar la portabilidad de la mencionada numeración a Incotel, sucediéndose las denegaciones puestas de manifiesto en su escrito de denuncia.

Considerando asimismo que la numeración **[CONFIDENCIAL]**, se encontraba asignada a Colt desde el año 2007¹⁶, esta Comisión requirió a MasVoz, con fecha 31 de enero de 2020, que indicase si ambas entidades tenían suscrito un contrato/acuerdo mayorista de reventa.

En este sentido, con fecha 18 de febrero de 2020, MasVoz aportó un contrato suscrito con Colt el 6 de junio de 2016, en virtud del cual MasVoz sería operador revendedor de Colt, y por tanto, este último es el operador desde el que esta numeración debía ser portada.

En definitiva, nuevamente, de la documentación aportada por MasVoz se concluye que MasVoz prestaba el STDP a su cliente **[CONFIDENCIAL]** a través de los números cuya portabilidad a su favor solicitó Incotel en enero de 2019 –objeto del presente conflicto-.

¹⁶ DT 2007/937

CUARTO.- Sobre el análisis de las causas de denegación invocadas por Incotel

Las causas de denegación utilizadas reiteradamente por Incotel fueron: “*otras causas acordadas por operadores*” y “*falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado*”, o, debido a la falta de respuesta por parte de Incotel, por “*Expiración de temporizadores críticos detectada por la ER*”.

A lo largo de la tramitación del expediente se han solicitado a Incotel, en repetidas ocasiones¹⁷, los datos de los clientes afectados, tal y como la empresa los tiene en sus sistemas de contratación, para poder corroborar las irregularidades denunciadas y comprobar si efectivamente concurría la causa de “*falta de correspondencia entre numeración y NIF*”, sin que dicho operador haya aportado ninguna información o contestación a los requerimientos efectuados.

En el presente caso, la concurrencia de la mencionada causa de denegación por “*falta de correspondencia entre numeración y NIF*”, invocada por Incotel, tendría sentido, dado el error de facturación puesto de manifiesto por MasVoz en su escrito de interposición de conflicto, pues el NIF de NAG (actual abonado de Incotel) no podría coincidir con el de los citados clientes de MasVoz **[CONFIDENCIAL]** (a quienes pertenecía la numeración en realidad). No obstante, MasVoz notificó debidamente tanto a Incotel como a NAG la existencia de dicho error, procediendo a emitir una factura a favor de NAG por los importes indebidamente cobrados, y solicitando la portabilidad de vuelta -la “retroportabilidad”- de las numeraciones erróneamente portadas a Incotel, tal y como refleja la documentación adjunta a su escrito de interposición de conflicto.

A pesar de ello, tal y como puede apreciarse en los mensajes del Sistema de Gestión de Incidencias (SGI)¹⁸ del informe aportado por la AOP en su escrito de 11 de noviembre de 2019, Incotel rechazó las solicitudes de portabilidad de MasVoz y le indicó que las rechazaba por slamming (como consta en los mensajes del SGI), alegando que actuaba correctamente en base a la documentación que le constaba.

Frente a ello, MasVoz contestó a Incotel señalando que la documentación que le había aportado NAG a Incotel era errónea, al consistir en facturas relativas a numeraciones que no le estaban asignadas. Sin embargo, tras remitirle

¹⁷ Requerimiento de información de 9 de septiembre de 2019 y sucesivas reiteraciones de 25 de octubre y 20 de noviembre de 2019.

¹⁸ La apertura de una incidencia es la herramienta prevista específicamente en la Especificación técnica de portabilidad fija (Apartado 8. Sistema de gestión de incidencias) para poner de manifiesto al operador donante la existencia de un suceso en el procedimiento que requiere de comprobaciones adicionales tras no haberse podido solucionar de forma automática. Para la resolución de la incidencia por el operador destinatario, la Especificación regula un plazo de 1 o dos días según el tipo de incidencia.

MasVoz de nuevo la factura corregida, enviada a NAG, Incotel no aceptó ninguna de las solicitudes de retroportabilidad presentadas por MasVoz de las numeraciones portadas por error. Un ejemplo de ello es la incidencia en el SGI abierta por MasVoz el 24 de enero de 2019¹⁹, esto es, un día después de producirse la portabilidad a Incotel²⁰, que permanece aún abierta.

En segundo lugar, respecto del uso de la causa de denegación “*otras causas acordadas por operadores*” (apartado 5.1.5 de la Especificación técnica de la portabilidad fija), MasVoz niega, en su escrito de interposición de conflicto, la existencia de otras causas acordadas con Incotel, sin que tampoco Incotel haya acreditado que acordara con MasVoz el uso de causas de denegación adicionales a las reguladas en la Especificación técnica de la portabilidad.

En tercer lugar, tal y como se ha podido apreciar en el informe de la AOP, algunos de los procesos de portabilidad se cancelaron debido a la falta de respuesta por parte de Incotel, por “*Expiración de temporizadores críticos detectada por la ER*”. Esto puede ocurrir en algunas ocasiones, pero no es regular que expiren los procesos con carácter generalizado y, en cualquier caso, el operador donante debe explicar los motivos. No obstante, no se ha ofrecido justificación alguna por parte de Incotel.

En definitiva, a la luz de la documentación aportada tanto por MasVoz como por la AOP, Incotel rechazó las solicitudes de portabilidad de clientes del servicio telefónico disponible al público de MasVoz haciendo uso de distintas causas reguladas en la Especificación técnica de la portabilidad fija, de las cuales únicamente podría concurrir la de “*falta de correspondencia entre numeración y NIF*”. Sin embargo, Incotel no tuvo en cuenta el error producido en la portabilidad de los números a nombre de NAG, notificado por MasVoz.

QUINTO.- Sobre las alegaciones de Incotel al trámite de audiencia

En su escrito de 26 de febrero de 2021, Incotel alega que el objeto del presente procedimiento no se corresponde con un conflicto de portabilidad, sino que se trata de una controversia entre MasVoz y NAG que le resulta completamente ajena y sobre la que no puede aportar información o documentación alguna, ello en razón de que las circunstancias del error de facturación de MasVoz, que provocaron la portabilidad indebida de las numeraciones denunciadas, no le fueron notificadas a Incotel por parte de NAG.

A este respecto, se debe señalar que, junto a su escrito de interposición de 3 de julio de 2019, MasVoz aporta un burofax de fecha 11 de febrero de 2019

¹⁹ Identificador de ticket 7003008472019012500120, en referencia al proceso de portabilidad 00822201901181514143 (solicitud de portabilidad de Incotel de fecha 18 de enero de 2019).

²⁰ La numeración porta a Incotel con fecha de inicio de ventana de cambio 23/01/2019.

que fue enviado por correo certificado y recibido por Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga) el 20 de marzo de 2019²¹.

En dicho burofax, MasVoz explica detalladamente el error de facturación y las comunicaciones intercambiadas con NAG a fin de intentar que se aceptara la portabilidad de vuelta a MasVoz de las numeraciones denunciadas. Adicionalmente, MasVoz también detalla en dicho burofax las reiteradas denegaciones de sus solicitudes de portabilidad y las causas invocadas en dichas denegaciones. Por último, MasVoz indica en su burofax que NAG estaría reteniendo numeración que no era de su titularidad frente a los clientes de MasVoz (verdaderos titulares de los números reclamados), respecto de los cuales se estarían vulnerando sus derechos a la conservación de la numeración.

Por otra parte, como ya se ha señalado, MasVoz presentó mensajes en el SGI en los que insistió a Incotel en reiteradas ocasiones que la supuesta titularidad de NAG sobre las numeraciones denunciadas no se correspondía con la realidad debido al error de facturación; remitiendo a Incotel la factura corregida enviada a NAG.

Incotel, por su parte, alega que en todo momento siguió las expresas instrucciones de NAG. Es por ello que, cuando MasVoz comenzó a solicitar las portabilidades a su favor (las retroportabilidades), Incotel recibió comunicación de NAG en la que le indicaba que *“de ninguna forma había consentido la portabilidad de dicha numeración”*; y en consecuencia denegó dichas solicitudes por *“falta de correspondencia entre numeración y NIF”*.

Por consiguiente, nada impedía a Incotel solicitar información a NAG a este respecto al recibir sus instrucciones, teniendo en cuenta tanto las reiteradas comunicaciones y requerimientos efectuados por MasVoz como los efectuados por esta Comisión, los cuales no recibieron contestación ni por parte de Incotel ni de NAG.

El conflicto se ha puesto frente a Incotel porque es el operador del STDP responsable de gestionar los procesos de portabilidad en los que está involucrado y tiene la responsabilidad de comportarse de buena fe en tales procesos y, más allá de la controversia privada que tienen MasVoz y NAG, este último es un usuario final.

Adicionalmente, respecto a las solicitudes de portabilidad de MasVoz, Incotel señala que *“en su calidad de receptor de las solicitudes de portabilidad enviadas por MASVOZ efectuó las oportunas verificaciones sobre la validez de la solicitud”*, y que en todo momento cumplió con lo previsto en la Especificación técnica de la portabilidad fija. Sin embargo, como se ha señalado anteriormente, Incotel, en su calidad de operador donante, no habría

²¹ Dialoga e Incotel comparten el mismo representante legal y forman parte del mismo grupo empresarial (Dialoga Group), según los datos que constan en esta Comisión.

tenido en cuenta el error producido en las portabilidades de NAG y seguiría sin justificar debidamente las causas de denegación invocadas para las solicitudes de portabilidad de los clientes del STDP de MasVoz.

Por tanto, no puede estimarse que las circunstancias del presente conflicto representen una controversia ajena o desconocida para Incotel, ni tampoco que la cuestión relativa a si la portabilidad de las siete (7) numeraciones fuese correcta o no sea algo que deba resolverse entre MasVoz y NAG.

SEXTO.- Valoración final de las portabilidades solicitadas por MasVoz

Examinada la documentación aportada, ha quedado acreditado que las siguientes empresas son los auténticos usuarios finales de la numeración objeto de conflicto, como abonados a los que MasVoz asignó dicha numeración:

- [CONFIDENCIAL] respecto del número
[CONFIDENCIAL]
- [CONFIDENCIAL] respecto del número
[CONFIDENCIAL]
- [CONFIDENCIAL]
respecto del número [CONFIDENCIAL]
- [CONFIDENCIAL .]
respecto de los números [CONFIDENCIAL]

De esta manera, procede distinguir las siguientes situaciones:

1. **Portabilidad de la numeración de los clientes que no se han dado de baja de los servicios de MasVoz**

Tal y como se ha mencionado en el Fundamento Jurídico Material Tercero, se puede concluir que MasVoz estuvo prestando el STFDP a sus clientes [CONFIDENCIAL], los cuales eran titulares de los números cuya errónea portabilidad a Incotel fue solicitada por NAG en enero de 2019.

En este sentido, dada la falta de aportación de información sobre la utilización de la numeración objeto de conflicto por parte de NAG u otros clientes de Incotel²², la CNMC efectuó una **inspección los días 15 y 19 de octubre de**

²² En fecha 20 de noviembre de 2019, se requirió a Incotel copia de los contratos para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas a través las numeraciones objeto de conflicto, con NAG u otro cliente.

2020²³, a través del personal inspector nombrado, a fin de comprobar el uso que se estaba efectuando respecto de los números telefónicos objeto de conflicto.

Las comprobaciones e inspección realizadas revelaron que no es posible comunicar con ninguno de los siete (7) números telefónicos objeto de conflicto, pues todas las llamadas a los mismos, efectuadas tanto desde fijo como desde móvil, fueron cortadas sin intervención del inspector en los primeros tonos de llamada.

Por consiguiente, en el caso de que las numeraciones objeto de conflicto se encuentren asignadas a un cliente de Incotel (sea NAG u otro), las mismas no se encontrarían activas, tal y como ha acreditado la inspección. Ello implica que, en el caso de que existiera dicho cliente, no estaría haciendo uso alguno de las líneas telefónicas mencionadas.

A la luz de los resultados de la inspección y teniendo en consideración la documentación sobre sus clientes, aportada por Masvoz, esta Comisión considera que Incotel debe permitir la devolución de los números [CONFIDENCIAL], a través de la portabilidad, a favor de MasVoz, como operador receptor, como máximo en un día hábil a partir de la presentación de la solicitud de portabilidad correspondiente por MasVoz.

En este sentido, por la información aportada en el conflicto, el cliente titular de las numeraciones nunca quiso cambiar de operador y no tiene que perder su número de teléfono. Por otro lado, no se desprenden de esta solución perjuicios a otros usuarios concretos, en la medida en que las numeraciones se encuentran inactivas.

2. Portabilidad de la numeración del cliente que se ha dado de baja de los servicios de MasVoz

Respecto al cliente [CONFIDENCIAL], que se dio de baja en MasVoz -lo que equivale a una rescisión del contrato con esta empresa-, se debe tener en cuenta que cuando el usuario final decide darse de baja de su operador (siempre que el número sea portado), el artículo 44.4 del Reglamento de mercados establece un plazo de un mes (30 días) para que la numeración portada vuelva al operador asignatario de los bloques a los que pertenece dicha numeración, estando dicha numeración disponible para el usuario que se ha dado de baja y quiera recuperar su número mediante una nueva portabilidad, siempre que se realice dentro de dicho plazo de 30 días.

Se trata, pues, de una obligación de guarda que afecta a todos los operadores involucrados en el ámbito de la portabilidad fija y también afecta a sus sistemas

²³ Orden de inspección de 8 de octubre de 2020

de cliente. Y, al mismo tiempo, supone una ventaja para el usuario final portado, al permitirle recuperar su número, aunque se hubiera dado de baja, dentro del plazo de un mes.

Esta previsión está recogida en el apartado 5.3 de la Especificación técnica de portabilidad fija (“*Baja de abonado con numeración portada*”), que permite a todos los operadores con numeración portada notificar en la Entidad de Referencia (ER) aquella numeración portada que se ha dado de baja por el cliente, para que “*empiece a contar el plazo de un mes. Si durante dicho mes el cliente solicita una nueva portabilidad, se porta, dejando de estar en situación de baja notificada. Por el contrario, si el cliente no solicita una nueva portabilidad, al finalizar el periodo de guarda de 30 días, dicho número vuelve al operador asignatario del número afectado*”²⁴.

En el presente caso, por tanto, **[CONFIDENCIAL]** -titular real de cuatro numeraciones afectadas- tenía derecho al periodo de guarda indicado y su prestador del STDP tendría que haber notificado la baja de los números a la ER, en los términos del apartado 5.3 de la Especificación técnica.

No obstante, como ya se ha explicado, la portabilidad de estos números desde MasVoz a Incotel, por NAG, se produjo por error y evidentemente sin consentimiento de **[CONFIDENCIAL]**. No se ha acreditado por parte de Incotel en el seno del presente procedimiento que los cuatro (4) números afectados se hayan asignado a usuarios finales (NAG u otros posibles clientes de Incotel). A ello habría que añadirle que, como se ha señalado, la inspección efectuada ha corroborado que dichas numeraciones se encuentran inactivas.

En consecuencia, teniendo en cuenta lo anterior, esta Comisión considera que Incotel debe iniciar el procedimiento de “Baja de abonado con numeración portada”, previsto en el apartado 5.3 de la Especificación técnica de la portabilidad fija y en el artículo 44 del Reglamento de mercados, en relación con los números **[CONFIDENCIAL]** **[CONFIDENCIAL]**, en un plazo máximo de un día hábil tras la notificación de la Resolución que ponga fin al presente procedimiento.

De esta manera, una vez se inicie el proceso de baja de abonado, si durante el plazo de 30 días el usuario final y titular de las numeraciones **[CONFIDENCIAL]** solicita una nueva portabilidad, Incotel deberá aceptar dicha portabilidad en favor del operador que se indique, en cuyo caso **[CONFIDENCIAL]** dejaría de estar en situación de baja notificada.

²⁴ Asimismo, el artículo 44.4 del Reglamento de Mercados señala: “*Una vez que el abonado que ha conservado sus números cause baja en el último operador al que estaba abonado, caducarán todos los derechos de uso de este operador sobre los números de dicho abonado. El operador en el que cause baja el abonado deberá notificar inmediatamente esta situación al operador que tiene asignado el bloque al que pertenecen dichos números. A partir de un mes desde la recepción de dicha notificación, y siempre que durante este período no haya habido una nueva solicitud de conservación de números por parte del abonado, el operador que tiene asignado el bloque de numeración ejercerá todos los derechos sobre los números.*”

En ese caso, el proceso de portabilidad de tales números deberá facilitarse por Incotel.

Por el contrario, si **[CONFIDENCIAL]** no solicita una nueva portabilidad, al finalizar el periodo de guarda de 30 días, los números volverán a los operadores asignatarios de los bloques a los que pertenece la numeración. Así, las numeraciones **[CONFIDENCIAL]** serían devueltas a Vodafone ONO²⁵, la numeración **[CONFIDENCIAL]** sería devuelta a Orange Espagne, S.A.U.²⁶ y la numeración **[CONFIDENCIAL]** sería devuelta a Colt.

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

RESUELVE

PRIMERO.- Estimar la solicitud de MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L. y conminar a INCOTEL SERVICIOS AVANZADOS, S.L. a garantizar, en su rol de operador donante, el ejercicio del derecho de los abonados del servicio telefónico fijo disponible al público, titulares de las numeraciones **[CONFIDENCIAL]** al cambio de operador con conservación de la numeración en favor de MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L., en el plazo máximo de un día hábil a partir de que este último curse las correspondientes solicitudes de portabilidad.

SEGUNDO.- Conminar a INCOTEL SERVICIOS AVANZADOS, S.L. para que en el plazo máximo de un día hábil a partir del día siguiente al de la notificación de la presente Resolución inicie el proceso de “Baja de abonado con numeración portada”, previsto en el apartado 5.3 de la Especificación técnica de portabilidad fija, respecto de las numeraciones **[CONFIDENCIAL]**, pertenecientes al usuario final **[CONFIDENCIAL]**.

A este respecto, MASVOZ TELECOMUNICACIONES INTERACTIVAS, S.L. deberá poner en conocimiento de **[CONFIDENCIAL]** su derecho a solicitar la portabilidad de dichas numeraciones durante el periodo de guarda de 30 días -a partir del inicio del anterior proceso de baja-.

En el caso de que **[CONFIDENCIAL]**

²⁵ DT 2003/137 y DT 2003/968

²⁶ NUM/DTSA/3050/16

] no solicite una nueva portabilidad al finalizar el periodo de guarda de 30 días, INCOTEL SERVICIOS AVANZADOS, S.L. deberá devolver las numeraciones **[CONFIDENCIAL]**] a Vodafone ONO, S.A.U., la numeración **[CONFIDENCIAL]**] a ORANGE ESPAÑA, S.A.U. y la numeración **[CONFIDENCIAL]**] a Colt Telecom España S.A.

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.