

**ACUERDO POR EL QUE SE ARCHIVAN LAS DENUNCIAS DE  
DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A., OPERADORA DE  
TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L., INCOTEL SERVICIOS  
AVANZADOS, S.L., INCOTEL INGENIERÍA Y CONSULTORÍA,  
S.A. E INTERNET GLOBAL BUSINESS, S.L. CONTRA  
VODAFONE ONO, S.A. POR PRESUNTOS INCUMPLIMIENTOS  
DE LA ESPECIFICACIÓN TÉCNICA DE PORTABILIDAD FIJA**

(IFP/DTSA/060/19)

**CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidente**

D. Ángel Torres Torres

**Consejeros**

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D<sup>a</sup> Pilar Sánchez Núñez

**Secretario**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 20 de enero de 2022

La Sala de Supervisión Regulatoria del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) con la composición expresada, ha dictado el siguiente acuerdo:

## I. ANTECEDENTES

### Primero. Denuncias del grupo Dialoga

Con fechas 9 de octubre de 2019 y 7 de enero de 2020, Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga), Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L. (Opera), Incotel Servicios Avanzados, S.L. (Incotel Servicios), Incotel Ingeniería y Consultoría, S.A. (Incotel Ingeniería) e Internet Global Business, S.L. (Internet Global) denunciaron a Vodafone ONO, S.A. (Vodafone ONO) ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) por:

- Iniciar procesos de portabilidad de numeración geográfica “*inactiva*” sin haber sido asignada a usuarios o clientes finales con la finalidad de obtener recursos públicos de numeración gold de manera irregular.
- Dilatar u obstaculizar procesos de portabilidad fija desde 2018 en adelante.

Asimismo, los operadores denunciados solicitaron a la CNMC (i) la incoación de un procedimiento administrativo sancionador contra Vodafone ONO y (ii) una indemnización en concepto de daños y perjuicios.

### Segundo. Requerimientos de Información a los operadores

Mediante sendos escritos de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de la CNMC de fecha 2 de marzo de 2020 se requirió a Dialoga, Opera, Incotel Servicios, Incotel Ingeniería, Internet Global y Vodafone ONO que aportaran determinada información, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 73 y 75 de la LPAC<sup>1</sup>.

### Tercero. Ampliación del plazo para Vodafone ONO

El 9 de marzo de 2020, la DTSA concedió a Vodafone ONO, previa solicitud del operador, una ampliación del plazo para contestar al requerimiento de información mencionado en el Antecedente anterior.

### Cuarto. Contestación al requerimiento de información

Los días 5 y 7 de junio de 2020, Dialoga y Vodafone ONO contestaron al requerimiento de información indicado en el Antecedente segundo<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas <https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39>.

<sup>2</sup> Amparándose en la suspensión de los plazos administrativos y su reanudación de conformidad con 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, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado

## **Quinto. Nueva denuncia de Incotel Servicios**

El 2 de octubre de 2020, Incotel Servicios denunció un nuevo proceso de portabilidad de numeración geográfica “*inactiva*”.

## **Sexto. Segundo requerimiento de información a Vodafone ONO**

El 10 de diciembre de 2020, la DTSA requirió a Vodafone ONO información para el conocimiento, comprobación y determinación del nuevo hecho denunciado.

El 16 de diciembre de 2020, la DTSA concedió a Vodafone ONO, previa solicitud del operador, una ampliación del plazo para contestar al requerimiento de información mencionado en el Antecedente anterior. El 10 de enero de 2021, Vodafone ONO contestó al requerimiento de información.

## **Séptimo. Declaraciones de confidencialidad**

Los días 2 de marzo de 2020 y 10 de enero de 2022, la DTSA declaró la confidencialidad de la información aportada por los operadores interesados en el seno del presente expediente.

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 la CNMC “*realizar las funciones atribuidas por la [Ley General de Telecomunicaciones] y su normativa de desarrollo*”<sup>3</sup>.

En el ejercicio de sus funciones en el ámbito de la portabilidad numérica, esta Comisión está habilitada para supervisar la actuación de los operadores con el objetivo de salvaguardar los derechos de los usuarios a cambiar de operador

---

de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19, y de conformidad con la disposición derogatoria única del citado Real Decreto. Opera, Incotel Servicios, Incotel Ingeniería e Internet Global no han contestado al requerimiento de información efectuado el 2 de marzo de 2020.

<sup>3</sup> Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia <https://www.boe.es/eli/es/l/2013/06/04/3/con>

conservando su numeración, previo su consentimiento informado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3.j), 21 y 47 de la LGTel<sup>4</sup>.

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

Asimismo, el artículo 43 del Reglamento de Mercados<sup>5</sup> establece la competencia de esta Comisión 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, mediante Resolución de 7 de mayo de 2015 se aprobó la Especificación Técnica de la Portabilidad Fija (ETPF), que han de seguir todos los operadores con recursos de numeración geográfica o de tarifas especiales<sup>6</sup>.

Asimismo, los artículos 6.5 y 29 de la LCNMC y el artículo 84 de la LGTel atribuyen a esta Comisión *“el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por esta ley [LGTel]”*. De esta manera y conforme a lo dispuesto en el citado artículo 84.2 de la LGTel, corresponderá:

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

En aplicación de los preceptos citados, la CNMC tiene competencia para conocer y resolver sobre las denuncias presentadas por el grupo Dialoga contra Vodafone ONO por el posible incumplimiento de la Resolución de 7 de mayo de 2015 - artículos 76.12 y 77.27 de la LGTel-.

Atendiendo a lo previsto en los artículos 20.2, 21.2 y 29 de la LCNMC, en el artículo 63 de la LPAC y en los artículos 14.1 y 21 del Estatuto Orgánico de la

---

<sup>4</sup> Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones <https://www.boe.es/eli/es/l/2014/05/09/9/con>

<sup>5</sup> Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración <https://www.boe.es/eli/es/rd/2004/12/10/2296>

<sup>6</sup> Esta resolución fue modificada posteriormente mediante Resoluciones de 28 de noviembre de 2019 (PORT/DTSA/002/16) y 19 de noviembre de 2020 (PORT/DTSA/002/20), que fijaron el 30 de noviembre de 2020 como fecha máxima para que los operadores tuvieran operativos los cambios aprobados en ambas resoluciones.

CNMC<sup>7</sup>, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para conocer los hechos denunciados y acordar la incoación o no del correspondiente procedimiento administrativo sancionador es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

### **III. FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES**

#### **Primero. Sobre las conductas denunciadas**

Según las denuncias, Vodafone ONO habría (i) iniciado procesos de portabilidad de numeración geográfica “inactiva” con la finalidad de obtener recursos públicos de numeración gold de manera irregular desde 2017 en adelante y (ii) dilatado u obstaculizado procesos de portabilidad fija desde 2018 en adelante (el detalle se especifica posteriormente).

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 62.1 de la LPAC, los escritos de Dialoga, Opera, Incotel Servicios, Incotel Ingeniería e Internet Global han de calificarse como denuncias porque ponen en conocimiento de esta Comisión determinados hechos que podrían justificar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra Vodafone ONO.

#### **Segundo. Sobre la regulación aplicable a la conservación de los números telefónicos de los abonados**

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.

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 incluye la condición de garantizar la conservación (portabilidad) de la numeración de sus usuarios en los supuestos establecidos en la normativa

---

<sup>7</sup> Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia  
<https://www.boe.es/eli/es/rd/2013/08/30/657>

(véase artículos 21.1 de la LGTel, 19.d) y 20.e) del Reglamento de Prestación de Servicios de comunicaciones electrónicas<sup>8</sup>).

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

Este derecho existe siempre que se tramite el alta en el mismo servicio de telecomunicaciones de otro operador (artículo 44.2 del Reglamento de Mercados). En el ejercicio del derecho a la conservación de la numeración, es responsabilidad del operador receptor dirigir el proceso y del operador donante, garantizar el ejercicio de este derecho mediante el sostenimiento de los sistemas que así lo permitan.

La ETPF 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. Asimismo, la ETPF regula el procedimiento que se puede seguir en caso de incidencias entre los operadores en los procesos de portabilidad<sup>9</sup> y los mecanismos de que dispone el operador donante para comprobar las solicitudes si tiene dudas sobre el consentimiento del usuario final -ver infra-.

---

<sup>8</sup> Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios <https://www.boe.es/eli/es/rd/2005/04/15/424/con>.

<sup>9</sup> Apartado 8 del ETPF denominado “Proceso de Gestión de Incidencias”.

## Tercero. Valoración de las actuaciones practicadas en el periodo de información previa

### A. Denuncias sobre prácticas de *slamming*

Según las denuncias, Vodafone ONO habría iniciado en la ER procesos de portabilidad de numeración geográfica “*inactiva*”, esto es, sin atribuir a ningún usuario o cliente final con la finalidad de obtener recursos públicos de numeración *gold* de manera irregular desde el año 2017 en adelante.

A la vista de la documentación obrante en el expediente IFP/DTSA/060/19 se concluye lo siguiente:

- Mediante consulta en el Registro de numeración y en Port@net se ha comprobado que varios de los números denunciados se encuentran portados en la red del operador denunciante (esto es, no fueron asignados al denunciante), circunstancia que pone de manifiesto que dicha numeración está en servicio (activa), porque en caso contrario los números se habrían devuelto al operador asignatario. En concreto:
  - o Los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y VODAFONO ONO ...]** fueron asignados a Opera y portados a Dialoga en 2010.
  - o El número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONO ONO ...]** fue asignado a Dialoga y portado a Incotel Servicios en abril de 2018.
  - o El número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONO ONO ....]** fue asignado a Opera y portado a Incotel Servicios en mayo de 2016.

En línea con lo señalado por la Sala de Supervisión Regulatoria en sus Resoluciones de 6 de marzo de 2018 y 13 de mayo de 2021<sup>10</sup>, los operadores deberían haber notificado a la ER la baja del usuario final a través del correspondiente “*procedimiento de baja de numeración portada*” y actuar de forma coherente con el estado de la numeración que señala en sus denuncias, para que la numeración portada hubiese regresado a sus operadores asignatarios, de conformidad con lo establecido en el artículo 44.4 del Reglamento de Mercados. Dicha baja no ha sido comunicada a la ER para los números señalados anteriormente.

---

<sup>10</sup> Expedientes PORT/DTSA/001/17/DEVOLUCION NUMERACIÓN y IFP/DTSA/04 FIJA EUSKALTEL.

- Mayoritariamente, los procesos de portabilidad de numeración geográfica “*inactiva*” denunciados por Dialoga, Opera, Incotel Ingeniería e Internet Global fueron cursados en 2017. Atendiendo a esta fecha, las denuncias deben archivarse de conformidad con lo establecido en el artículo 83 de la LGTel. En particular, ha de señalarse que varios de los procesos de portabilidad denunciados ya habrían prescrito en el momento de presentarse la denuncia ante la CNMC -octubre de 2019- y otros prescribieron al poco tiempo.

No obstante, ha de señalarse que Vodafone ONO ha aportado copia de las solicitudes de portabilidad firmadas por los usuarios o las llamadas de verificación de consentimiento por terceros de la numeración denunciada; lo que confirmaría que la numeración pertenecía a usuarios finales y, por tanto, la numeración está activa.

- Con respecto al proceso de portabilidad denunciado por Incotel Servicios y tramitado en el año 2020, Vodafone ONO ha reconocido que lanzó dos procesos de portabilidad del número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ONO ...]** en mayo de 2020 debido a un error en un dígito del número en la cumplimentación de la solicitud de portabilidad firmada por el cliente final, siendo el número correcto **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO VODAFONE ONO ....]**, que finalmente se portó a Vodafone ONO.

La Sala de Supervisión Regulatoria ya ha manifestado, en casos de idéntica naturaleza<sup>11</sup> que “*el error advertido en alguno de los dígitos del número denunciado ha de entenderse como una simple equivocación evidente y fácilmente rectificable que no da lugar a ningún tipo de interpretación o juicio de valor como el pretendido por Incotel Servicios: el robo de numeración gold mediante el inicio de procesos de portabilidad inactiva*”.

En definitiva y como consecuencia de todo lo anterior, se debe archivar la denuncia de Incotel Servicios relativa al proceso de portabilidad de numeración inactiva cursado en 2020, al no haberse encontrado ningún indicio que determine la existencia de un incumplimiento por parte de Vodafone ONO de la ETPF.

Se recuerda con carácter general a los operadores que deben aplicar de manera efectiva la ETPF para evitar que la CNMC tenga que intervenir en lo que mayoritariamente en el presente expediente se ha manifestado como incidencias del día a día operativo de la portabilidad. En este sentido, existen dos mecanismos previstos los apartados 5.1.2.d) y 5.2.1 de la ETPF cuando existen

---

<sup>11</sup> IFP/DTSA/046/19/PORTABILIDAD FIJA EUSKALTEL.



dudas justificadas sobre la acreditación del consentimiento del cliente a la portabilidad.

Por último, en relación con otras cuestiones planteadas en las denuncias relativas a la condición “gold” de la numeración denunciada y las solicitudes de indemnización, se recuerda lo manifestado por esta Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC en sus acuerdos de fechas 19 de noviembre de 2020<sup>12</sup> y 13 de mayo de 2021<sup>13</sup>, al ser las circunstancias y conclusiones las mismas y tratarse de expedientes en los que los operadores denunciados fueron asimismo interesados.

## **B. Denuncias sobre prácticas dilatorias de los procesos de portabilidad**

### **1. Denuncia de Dialoga**

Dialoga denunció que Vodafone ONO dilató u obstaculizó procesos de portabilidad. En concreto, se refiere a (i) trece (13) números de año 2018 y (ii) veintinueve (29) números del año 2019.

A partir de la información obrante en la ER no es posible concluir que Vodafone ONO dilatara u obstaculizara los procesos de portabilidad:

- Vodafone ONO denegó el proceso de portabilidad de un número<sup>14</sup> por “numeración inactiva”. Según consta en el Registro de Numeración, Vodafone ONO es el operador asignatario del número por lo que podía utilizar esta causa si tenía numeración inactiva. A este respecto, Vodafone ONO afirma que Dialoga no volvió a solicitar la portabilidad y el número continúa en su red.
- Vodafone ONO denegó varios procesos de portabilidad<sup>15</sup> por “falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado del revendedor” pero la segunda o tercera portabilidad se realizó con éxito. Dialoga y Vodafone ONO coinciden en el uso de esta causa de denegación, lo que implica que Vodafone ONO habría intervenido en estos procesos como operador *host* de un operador revendedor. Vodafone ONO ha justificado el empleo de esta causa en que al tratarse

---

<sup>12</sup> IRM/DTSA/003/20/ORANGE DAÑOS Y PERJUICIOS.

<sup>13</sup> Véase, entre otros, IFP/DTSA/046/19/PORTABILIDAD FIJA EUSKALTEL.

<sup>14</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y VODAFONE ONO ....].

<sup>15</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y VODAFONE ONO ....].

- de solicitudes de portabilidad de un revendedor, los procesos debían ser solicitados por el proceso asegurado en lugar del básico<sup>16</sup>.
- Vodafone ONO denegó procesos de portabilidad<sup>17</sup> por “falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado”; cuando Dialoga lanzó el proceso de portabilidad con otro NIF, la portabilidad se cursó con éxito. No obstante, en un caso<sup>18</sup> Vodafone ONO ha reconocido que las denegaciones fueron rechazadas manualmente por error de un agente, pero el número se portó a los dos días. Al no tenerse información sobre esta solicitud de portabilidad, se desconoce si ha habido un impacto en la fecha de ventana de cambio elegida por el abonado final.
  - Vodafone ONO ha reconocido que denegó incorrectamente un proceso de portabilidad<sup>19</sup> por “tipo de acceso incorrecto”, porque en sus sistemas la numeración figuraba asociada a un acceso RDSI básico. Una vez aclarada la situación con Dialoga, la siguiente solicitud de portabilidad se cursó con éxito a los dos días. Al no tenerse información sobre esta solicitud de portabilidad, se desconoce si ha habido un impacto en la fecha de ventana de cambio elegida por el abonado final.
  - En otros casos<sup>20</sup>, Vodafone ONO denegó procesos de portabilidad por “otras causas acordadas entre los operadores”, pero al día siguiente la portabilidad se procesó con éxito.

## 2. Denuncia de Incotel Servicios

Incotel Servicios ha identificado retrasos en las portabilidades (i) de treinta y ocho (38) números geográficos y (ii) cuarenta y seis (46) números geográficos en el año 2019. Vodafone ONO ha reconocido las denegaciones producidas, justificándolas caso a caso e informando que todos los números fueron portados a favor de Dialoga en los días siguientes.

A partir de la información obrante en la ER no es posible concluir que Vodafone ONO dilatara u obstaculizara los procesos de portabilidad:

---

<sup>16</sup> Hasta la última modificación de la ETPF vigente desde el 30 de noviembre de 2020, los procesos de portabilidad que requerían la validación de la identidad del cliente final por parte del operador de reventa en rol donante se tramitaban por el proceso asegurado (DT 2009/1634). Este proceso en modo *batch* permite un día adicional en el proceso de portabilidad con respecto al plazo por defecto de un día hábil para garantizar la correcta realización del mismo.

<sup>17</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y VODAFONE ONO ...].

<sup>18</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y VODAFONE ONO ...].

<sup>19</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y VODAFONE ONO ...].

<sup>20</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y VODAFONO ONO ...].

- Vodafone ONO no ha intervenido en un caso<sup>21</sup> de 2018 como operador donante, sino que el operador donante fue un tercer operador.
- En cuatro casos<sup>22</sup>, Vodafone ONO e Incotel Servicios actuaron como operador donante y operador receptor host, respectivamente, de operadores revendedores alojados en sus respectivas redes. Ello significa que Incotel Servicios lanzó los procesos de portabilidad a instancia de un operador revendedor y Vodafone ONO denegó una sola vez los procesos por “falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado revendedor”.
- Vodafone ONO también actuó como operador donante host en otros casos de 2018<sup>23</sup> y 2019<sup>24</sup> al haber denegado por una sola vez los procesos de portabilidad por “falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado revendedor” o por “falta de validación por parte del operador revendedor”, pero la segunda o tercera portabilidad se realizó con éxito. Vodafone ONO no ha justificado el empleo de esta causa.  
En particular, Vodafone ONO denegó trece (13) números geográficos por “falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado” y/o por “falta de validación por parte del operador revendedor” correspondientes a un mismo cliente empresarial. Estos hechos han sido analizados en el seno del procedimiento CFT/DTSA/096/19 y posteriormente en el periodo de información previa IFP/DTSA/043/19, a cuyos acuerdos de esta Sala de 20 de octubre de 2020 y 25 de noviembre de 2021 nos remitimos por razones de economía.
- En los restantes casos de 2018 y 2019 Vodafone ONO denegó una sola vez los procesos de portabilidad por “tipo de acceso incorrecto” pero la siguiente solicitud la portabilidad se procesó con éxito.

### 3. Conclusiones

Atendiendo a las denuncias y a la información obrante en el expediente, se archivan las denuncias de Dialoga e Incotel Servicios, al no haberse detectado indicios suficientemente razonables que determinen la existencia de un incumplimiento por parte de Vodafone ONO de la ETPF, que motiven la incoación de un procedimiento sancionador.

---

<sup>21</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ONO ...].

<sup>22</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ONO ...]. Estos números fueron portados al operador revendedor.

<sup>23</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ONO ...].

<sup>24</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ONO ...].

De las comprobaciones efectuadas Vodafone ONO ha reconocido irregularidades relativas a dos números que podrían constituir un indicio de un posible incorrecto de las causas de denegación de la portabilidad. Habida cuenta del elevado volumen de procesos de portabilidad que tramita diariamente Vodafone ONO, estos dos casos constituyen hechos incidentales e insuficientes que no revelan una falta de diligencia por parte de Vodafone ONO respecto de la que tiene que aplicar en el marco de su obligación de realizar las actuaciones necesarias para cursar los procesos de portabilidad, en calidad de operador donante, en la forma establecida en la ETPF.

Por último, se recuerda la importancia de identificar a los operadores revendedores como donante o receptor en los procesos de portabilidad que intervienen por ser los verdaderos artífices de los procesos de portabilidad. Más allá de una cuestión de transparencia, resulta fundamental para cursar las solicitudes de portabilidad realizadas por los clientes finales y analizar las responsabilidades de los operadores en los procesos de portabilidad.

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

## **ACUERDA**

**ÚNICO.-** Archivar las denuncias analizadas bajo el periodo de información previa núm. IFP/DTSA/060/19.

Comuníquese este acuerdo a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, haciéndole saber que el mismo pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra él recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.