

**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., CONTACTA SERVEIS AVANÇATS, S.L.,  
INCOTEL INGENIERÍA Y CONSULTORÍA, S.A. E INTERNET  
GLOBAL BUSINESS, S.L. CONTRA VODAFONE ESPAÑA, S.A.  
POR PRESUNTOS INCUMPLIMIENTOS DE LA ESPECIFICACIÓN  
TÉCNICA DE PORTABILIDAD FIJA**

(IFP/DTSA/059/19)

**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, 25 de noviembre 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), Contacta Serveis Avançats, S.L. (Contacta Serveis) e Internet Global Business, S.L. (Internet Global) -en adelante, Grupo Dialoga- denunciaron a Vodafone España, S.A. (Vodafone) ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) por:

- Dilatar u obstaculizar procesos de portabilidad fija.
- 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.

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

### Segundo. Requerimientos de información al Grupo Dialoga y Vodafone

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 al Grupo Dialoga y Vodafone que aportaran determinada información, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 73 y 75 de la LPAC<sup>1</sup>.

El 9 de marzo de 2020, la DTSA concedió a Vodafone, previa solicitud, una ampliación del plazo para contestar al requerimiento de información.

Los días 5 y 7 de junio de 2020, Opera, Incotel Ingeniería, Contacta Serveis, Internet Global y Vodafone contestaron al requerimiento de información<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> Tras la reanudación de los plazos administrativos 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 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. Por su parte, procede señalar que Dialoga e Incotel Servicios no han contestado al requerimiento de información.

### **Tercero. Nuevas denuncias del Grupo Dialoga**

Los días 5 de junio, 2 de octubre y 4 de diciembre de 2020, Dialoga, Opera, Incotel Servicios, Incotel Ingeniería e Internet Global denunciaron nuevos hechos relativos a procesos de portabilidad de numeración geográfica “*inactiva*”.

### **Cuarto. Segundo requerimiento de información a Vodafone**

El 10 de diciembre de 2020, la DTSA requirió información a Vodafone relativa a los nuevos hechos denunciados, de conformidad con los artículos 73 y 75 de la LPAC.

El 15 de diciembre de 2020, la DTSA concedió a Vodafone, previa solicitud de dicho operador, una ampliación del plazo para contestar al citado requerimiento de información.

### **Quinto. Nuevo escrito de Vodafone**

El 4 de febrero de 2021, Vodafone presentó información complementaria, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la LPAC.

### **Sexto. Declaraciones de confidencialidad**

Los días 2 de marzo de 2020 y 10 de enero de 2022, la CNMC declaró la confidencialidad de determinada información aportada por el Grupo Dialoga y Vodafone al 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<sup>3</sup>, corresponde a la CNMC “*realizar las funciones atribuidas por la [Ley General de Telecomunicaciones] y su normativa de desarrollo*”.

---

<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>

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 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

---

<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.

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 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 habría (i) dilatado u obstaculizado procesos de portabilidad fija (el detalle se especifica posteriormente) e (ii) iniciado procesos de portabilidad de numeración geográfica “*inactiva*” con la finalidad de obtener recursos públicos de numeración *gold* de manera irregular.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 62.1 de la LPAC, los escritos del grupo Dialoga 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.

#### **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 ofrecido por 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 dilatorias de los procesos de portabilidad

#### 1. Denuncia de Dialoga

Dialoga denunció que Vodafone dilató u obstacilizó los procesos de portabilidad correspondientes a seis (6) números geográficos en el año 2018.

A partir de la información obrante en la Entidad de Referencia (ER), se comprueba que Vodafone denegó una sola vez los procesos de portabilidad, bien por “*numeración inactiva*”, bien por “*falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado*”. Si bien no se ha aportado la copia de la solicitud de portabilidad, el segundo proceso de portabilidad se cursó con éxito al día siguiente hábil. Cabe destacar que en un caso<sup>10</sup>, el transcurso de tiempo entre la denegación y la siguiente solicitud de portabilidad es de varios meses, por lo que el retraso no sería plenamente atribuible al operador donante.

#### 2. Denuncia de Incotel Servicios

Incotel Servicios ha identificado los procesos de portabilidad que se corresponden con veintitres (23) números geográficos en el año 2018.

A partir de la información obrante en la ER, no es posible concluir que Vodafone dilatará u obstaculizará los procesos de portabilidad:

- Vodafone aceptó la solicitud de portabilidad de un número<sup>11</sup> mediante un único proceso de portabilidad.
- Vodafone denegó tres procesos de portabilidad de tres números<sup>12</sup> por “*numeración inactiva*”. Según consta en el Registro de Numeración, Vodafone es el operador asignatario de los rangos de estos números -por lo que podía utilizar esta causa si tenía numeración inactiva-. En Port@net no existen procesos posteriores de portabilidad asociados a tales numeraciones y no se tiene información sobre las solicitudes de portabilidad y de la existencia de usuarios finales que efectivamente dispusieran de esos números.

---

<sup>10</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y VODAFONE ...].

<sup>11</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ...].

<sup>12</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ...].

- Vodafone denegó las solicitudes de portabilidad (generalmente más de una vez) relativas a cinco números<sup>13</sup>, por “falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado”. No se han aportado las copias de las solicitudes de portabilidad y Vodafone no ha justificado el empleo de esta causa, pero se ha comprobado en Port@net que estos números fueron portados a favor de Incotel Servicios. También se ha advertido que el transcurso de tiempo entre una y otra solicitud es de varios días, por lo que el retraso tampoco sería plenamente atribuible al operador donante.
- Seis números<sup>14</sup> no se han portado a Incotel Servicios. En todos los casos, Vodafone denegó las solicitudes de portabilidad (generalmente más de una vez) por “Falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado”. No se tiene información sobre las solicitudes de portabilidad que acrediten la titularidad de estos números. En todo caso, la información obtenida mediante consulta en páginas web de información sobre empresas indica que los clientes empresariales no serían titulares de esta numeración.
- Vodafone denegó una sola vez los procesos de portabilidad relativos a cinco números<sup>15</sup> por “numeración inactiva” o por “falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado”, si bien (i) el mismo día o al día siguiente de la segunda solicitud la portabilidad se procesó con éxito y, (ii) el transcurso de tiempo entre una y otra solicitud fue de varios días, por lo que el retraso tampoco sería plenamente atribuible al operador donante.
- En relación con tres números, Vodafone denegó las solicitudes de portabilidad<sup>16</sup> por “numeración inactiva” en varias ocasiones, hasta que la numeración fue portada a favor de Incotel Servicios.

### 3. Conclusiones

Se archivan las denuncias de Dialoga e Incotel Servicios contra Vodafone al no haberse detectado indicios suficientemente razonables que motiven la incoación de un procedimiento sancionador por un presunto incumplimiento de la ETPF.

Por un lado, Dialoga e Incotel Servicios no han aportado copia de las solicitudes de portabilidad requeridas ni tampoco un documento Excel con toda la información registrada en la ER de cada uno de los procesos de portabilidad de la numeración denunciada -no han contestado a los requerimientos de

---

<sup>13</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ...].

<sup>14</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ...].

<sup>15</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ...].

<sup>16</sup> [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ...].



información-. Esta información resulta relevante para contrastar adecuadamente sus denuncias contra Vodafone, para que el operador denunciado pueda justificar o no con más detalle el tratamiento de las solicitudes de portabilidad y su comportamiento y para que esta Comisión pueda disponer de toda la información necesaria para alcanzar sus conclusiones.

No obstante, Vodafone ha reconocido algunas denegaciones de los procesos de portabilidad denunciados y se ven ciertos retrasos en las portabilidades. Este operador ha afirmado, con carácter general, que tales denegaciones se produjeron de forma correcta porque (i) la numeración no constaba como activa (denegación por “*numeración inactiva*”) o (ii) no constaba asociada al NIF/CIF incluido en los respectivos mensajes de solicitud de portabilidad (denegación por “*Falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado*”), lo que causó el envío de un mensaje automático de denegación a la ER. Por tanto, según Vodafone las denegaciones producidas son una consecuencia automática y directa de la información obrante en sus sistemas.

Se recuerda que mantener actualizados los sistemas con respecto a la titularidad y/o estado de la numeración resulta fundamental para cursar las solicitudes de portabilidad realizadas por los clientes finales y analizar las responsabilidades de los operadores involucrados en los procesos de portabilidad y, en general, para que este organismo pueda ejercer su función supervisora de cumplimiento de las obligaciones regulatorias.

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

Según las denuncias, Vodafone 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, entre 2017 y 2020.

A la vista de la documentación obrante en el expediente se concluye lo siguiente:

- Mediante consulta en el Registro de numeración y en Port@net se ha comprobado que varios de los números denunciados por Incotel Servicios no fueron asignados a dicho operador, sino que la numeración se portó a su red, 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 El número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ...]** fue asignado a Dialoga y portado a Incotel Servicios en 2018.

- Los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ....]** fueron asignados a Opera y portados a Incotel Servicios en 2014, 2016 y 2017.
- El número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ...]** fue asignado a Incotel Ingeniería<sup>17</sup> y portado a Incotel Servicios en 2015.
- El número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ...]** fue asignado a Opera y portado a Incotel Ingeniería en 2011.

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>18</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 regrese 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.

- Mediante consulta en el Registro de numeración se ha comprobado que Opera es el operador asignatario del número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y VODAFONE ...]** denunciado por Dialoga. Según consta en Port@net, este número no se ha portado a ningún operador. Por tanto, está en la red de Opera, no del denunciante.
- Algunos procesos de portabilidad de numeración geográfica “*inactiva*” denunciados 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 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.

---

<sup>17</sup> Véase expedientes núm. NUM/DTSA/3256/17 y NUM/DTSA/3277/16.

<sup>18</sup> Expedientes PORT/DTSA/001/17/DEVOLUCION NUMERACIÓN y IFP/DTSA/04 FIJA EUSKALTEL.

- No se ha corroborado que Vodafone enviase solicitudes de portabilidad ficticias con información falsa e irreal sobre los usuarios finales titulares de la numeración.

Vodafone ha aportado copia de las solicitudes de portabilidad o las llamadas de verificación de consentimiento por terceros de todos los números denunciados y en su defecto, capturas de pantalla de su sistema interno de clientes (cuando no ha podido extraer las solicitudes). Ello pone de manifiesto que había usuarios finales solicitando la portabilidad de los siguientes números, a pesar de que nunca llegaron a portarse a favor de Vodafone:

- o Los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y VODAFONE ...]** denunciados por Dialoga.
  - o Los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO OPERA Y VODAFONE ...]** denunciados por Opera.
  - o Los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ...]** denunciados por Incotel Servicios.
  - o El número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO CONTACTA SERVEIS Y VODAFONE ...]** denunciado por Contacta Serveis.
  - o Los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL INGENIERÍA Y VODAFONE...]** denunciados por Incotel Ingeniería.
  - o Los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INTERNET GLOBAL Y VODAFONE ...]** denunciados por Incotel Ingeniería.
- En otros casos, la documentación aportada por Vodafone pone de manifiesto que los procesos de portabilidad de los números que a continuación se detallan fueron iniciados debido a un error en uno o dos dígitos del número, bien en la solicitud de portabilidad firmada por el cliente, bien al grabar tales solicitudes en Port@net:
    - o El número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y VODAFONE ...]**; siendo el número correcto **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO VODAFONE ...]**. Este número no se portó a Vodafone, pero está activo en la red de otro operador.
    - o Los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ...]**, siendo los números correctos **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO VODAFONE ...]** que se portaron a Vodafone en junio de 2020 y julio de 2020, respectivamente.
    - o El número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL INGENIERÍA Y VODAFONE ...]**; siendo el número correcto

**[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO VODAFONE ...]**, que está de nuevo en la red del operador asignatario (Vodafone).

- Vodafone ha reconocido que no puede aportar copia de las solicitudes de portabilidad ni ninguna otra documentación relativa a los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y VODAFONE ...]**; **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INTERNET GLOBAL Y VODAFONE ...]** y **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO CONTACTA SERVEIS Y VODAFONE ...]**; lo cual supone una posible falta de conservación de las solicitudes de portabilidad.

## 2. Conclusiones

En definitiva y como consecuencia de todo lo anterior, se deben archivar las denuncias del grupo Dialoga relativas a los procesos de portabilidad de numeración inactiva, al no haberse encontrado indicios suficientemente relevantes que determinen la existencia de un incumplimiento por parte de Vodafone de la ETPF en cuanto a la conducta analizada.

De las comprobaciones efectuadas únicamente se han detectado irregularidades relativas a cuatro números que podrían constituir un indicio de una posible falta de conservación de las solicitudes de portabilidad. Habida cuenta del elevado volumen de portabilidades que tramita diariamente Vodafone y el examinado en el presente expediente, estos cuatro casos constituyen hechos insuficientes que no revelan una falta de diligencia por parte de Vodafone respecto de la que tiene que aplicar para garantizar su obligación de conservar las solicitudes de portabilidad, en calidad de operador receptor, en la forma establecida en la ETPF.

Por el contrario, se han identificado bastantes supuestos denunciados como portabilidades fraudulentas de los que Vodafone ha aportado pruebas suficientes de tener un cliente efectivamente solicitando la portabilidad.

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 o errores, tanto del denunciante como del denunciado. En este sentido, existen dos mecanismos previstos los apartados 5.1.2.d) y 5.2.1 de la ETPF cuando existen dudas justificadas sobre la acreditación del consentimiento del cliente a la portabilidad.

Por último, todos los procesos de portabilidad denunciados por slamming fueron rechazados por Dialoga como operador donante utilizando la causa prevista en la ETPF *“falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado”*.“ A

este respecto se recuerda a los operadores denunciantes la necesidad de utilizar la causa de rechazo específica y, en este caso, concretamente, la de “*numeración inactiva*”, prevista en el apartado 5.1.5 de la ETPF, si se trataba de numeración no atribuida a ningún usuario final.

Asimismo, 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 en los acuerdos de 19 de noviembre de 2020<sup>19</sup> y 13 de mayo de 2021<sup>20</sup>, al ser las circunstancias y conclusiones las mismas y tratarse de expedientes en los que los operadores denunciantes fueron asimismo interesados.

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/059/19.

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.

---

<sup>19</sup> IRM/DTSA/003/20/ORANGE DAÑOS Y PERJUICIOS.

<sup>20</sup> Véase, entre otros, IFP/DTSA/046/19/PORTABILIDAD FIJA EUSKALTEL.