

**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. E INCOTEL INGENIERÍA Y CONSULTORÍA,
S.A. CONTRA TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. POR
PRESUNTOS INCUMPLIMIENTOS DE LA ESPECIFICACIÓN
TÉCNICA DE PORTABILIDAD FIJA**

(IFP/DTSA/043/19)

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D^a 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 de Dialoga, Opera e Incotel Servicios

Con fecha 7 de octubre de 2019, Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga), Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L. (Opera) e Incotel Servicios Avanzados, S.L. (Incotel Servicios) denunciaron a Telefónica de España, S.A.U. (Telefónica) ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) por:

- Dilatar u obstaculizar procesos de portabilidad fija desde el 1 de enero de 2016 hasta el 13 de agosto de 2019.
- 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 denunciantes solicitaron a la CNMC (i) la incoación de un procedimiento administrativo sancionador contra Telefónica y (ii) una indemnización en concepto de daños y perjuicios.

Segundo. Requerimientos de Información a los operadores denunciantes y a Telefónica

Mediante sendos escritos de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de la CNMC de fechas 15 y 25 de noviembre de 2019 se requirió a Dialoga, Opera, Incotel Servicios y Telefónica que aportaran determinada información, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 73 y 75 de la LPAC¹.

Tercero. Nuevas denuncias de Dialoga, Opera e Incotel Servicios

Con fecha 25 de noviembre de 2019, Dialoga, Opera e Incotel Servicios denunciaron nuevos hechos relativos a procesos de portabilidad de numeración geográfica “inactiva”.

Cuarto. Acceso al expediente

El 4 de diciembre de 2019, la DTSA dio traslado a Telefónica, previa su solicitud, de la documentación obrante en el expediente.

¹ 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>.

Quinto. Contestación de Telefónica, Dialoga, Opera e Incotel Servicios al requerimiento de información

Con fechas 19 de diciembre de 2019 y 7 de enero de 2020, Telefónica, Dialoga, Opera e Incotel Servicios contestaron al requerimiento de información indicado en el Antecedente segundo.

Sexto. Reiteración del requerimiento de información a Dialoga, Opera e Incotel Servicios

El 30 de enero de 2020, la DTSA reiteró a Dialoga, Opera e Incotel Servicios la información requerida. Estos operadores contestaron el 14 de febrero de 2020.

Séptimo. Nueva denuncia de Incotel Servicios

El 30 de enero de 2020, Incotel Servicios denunció nuevos hechos relativos a procesos de portabilidad de numeración geográfica “inactiva”.

Octavo. Segundo requerimiento de información a Dialoga y Opera

El 21 de febrero de 2020, la DTSA requirió determinada información a Dialoga y Opera para comprobar sus denuncias. Estos operadores contestaron el día 5 de junio de 2020².

Noveno. Nuevas denuncias del grupo Dialoga

Con fechas 5 de junio, 2 y 19 de octubre y 16 de noviembre de 2020, Dialoga, Opera, Incotel Servicios e Incotel Ingeniería y Consultoría, S.A. (Incotel Ingeniería) denunciaron nuevos hechos relativos a procesos de portabilidad de numeración geográfica “inactiva”. Además, Incotel Servicios denunció nuevos procesos de portabilidad constitutivos de prácticas dilatorias correspondientes al 2020.

Décimo. Requerimientos de información a los interesados

Los días 17 y 18 de noviembre de 2020, la DTSA requirió información a Dialoga, Opera, Incotel Servicios, Incotel Ingeniería y Telefónica sobre los nuevos hechos denunciados.

² 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.

El 2 de diciembre de 2020, la DTSA concedió a Telefónica, previa solicitud, una ampliación del plazo para contestar al requerimiento de información.

Con fechas 4 y 16 de diciembre de 2020, Dialoga, Opera, Incotel Servicios, Incotel Ingeniería y Telefónica contestaron al requerimiento de información formulado.

Undécimo. Nuevo escrito de Telefónica

Con fecha 10 de febrero de 2021, Telefónica presentó información complementaria, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la LPAC.

Duodécimo. Declaración de confidencialidad

El 10 de febrero de 2021, la DTSA declaró la confidencialidad de determinada información aportada por Dialoga, Opera, Incotel SA, Incotel Ingeniería y Telefónica en el seno del presente expediente.

Decimotercero. Acceso al expediente

El 1 de marzo de 2021, la DTSA dio traslado a Telefónica a la documentación del expediente a la que dicho operador no había tenido acceso.

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 (LCNMC), corresponde a la CNMC *“realizar las funciones atribuidas por la [Ley General de Telecomunicaciones] y su normativa de desarrollo”*³.

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

³ 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 LGTel⁴.

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 Mercados⁵ 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 especiales⁶.

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 Telefónica 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

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

⁵ 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>

⁶ 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.

CNMC⁷, 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, Telefónica habría (i) dilatado u obstaculizado procesos de portabilidad fija desde 2016 en adelante (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 de Dialoga, Opera, Incotel Servicios e Incotel Ingeniería 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 Telefónica.

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 (véanse los artículos 21.1 de la LGTel y 19.d) y 20.e) del Reglamento de Prestación de Servicios de comunicaciones electrónicas⁸).

⁷ 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>

⁸ 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>.

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 portabilidad⁹ y los mecanismos de que dispone el operador donante para comprobar las solicitudes si tiene dudas sobre el consentimiento del usuario final -ver infra-.

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

A. Denuncias sobre prácticas dilatorias de los procesos de portabilidad

Como se ha señalado en sede de Antecedentes, Dialoga, Opera e Incotel Servicios denunciaron, con carácter general, a Telefónica por dilatar u obstaculizar procesos de portabilidad desde 2016 en adelante. Sin embargo, atendiendo a las denuncias presentadas, Dialoga identificó un único número tramitado en 2019 e Incotel Servicios identificó cincuenta y seis (56) números

⁹ Apartado 8 del ETPF denominado “Proceso de Gestión de Incidencias”.

geográficos (el detalle se especifica abajo). Por su parte, Opera no identificó ningún caso concreto.

1. Denuncia de Dialoga

Dialoga denunció que Telefónica obstaculizó la portabilidad de un número en noviembre de 2019. De acuerdo con la información de la Entidad de Referencia (ER) el número continúa en la red del operador asignatario de la numeración (Telefónica), pero Dialoga inició un proceso de portabilidad para un número prácticamente idéntico al denunciado¹⁰ (salvo en un dígito) a nombre del mismo cliente, que sí fue portado a su favor en las mismas fechas. Este hecho pone de manifiesto que las solicitudes de portabilidad lanzadas del número denunciado por Dialoga en la ER pudieron incluir un error en un dígito del número.

2. Denuncia de Incotel Servicios

Incotel Servicios denunció que Telefónica dilató u obstaculizó procesos de portabilidad desde 2016 a 2020. En concreto se refiere a cincuenta y seis (56) números geográficos, con el detalle siguiente: (i) dos números del año 2016, (ii) tres números del año 2017, (iii) un número del año 2018, (iv) trece números del año 2019 y (v) treinta y cuatro (34) números del año 2020.

La eventual infracción hubiera prescrito con anterioridad a presentarse la denuncia -octubre de 2019- para algunos procesos de portabilidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 83 de la LGTel, por lo que estas denuncias deben archivarse.

Respecto de los procesos de portabilidad de los años 2019 y 2020, a partir de la información obrante en la ER no es posible concluir que Telefónica dilatara u obstaculizara los procesos de portabilidad:

- Algunos procesos de portabilidad¹¹ fueron cancelados a instancia del operador receptor (Incotel Servicios), sin que se hayan iniciado nuevos procesos de portabilidad en la ER.
- Las denegaciones se realizaron mayoritariamente por “tipo de acceso incorrecto” (19 de los 45 supuestos denunciados). Parece coherente el empleo de esta causa de denegación porque la mayoría de los clientes eran entidades con numeración múltiple sobre un mismo acceso (tipo de

¹⁰ [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y TELEFÓNICA], siendo el número correcto [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO TELEFÓNICA].

¹¹ [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y TELEFÓNICA ...].

acceso 03). De hecho, los siguientes procesos de portabilidad tramitados utilizando otro tipo de acceso fueron cursados con éxito.

- Respecto a un número¹² se denegaron dos procesos de portabilidad por “falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado”, pero cuando Incotel Servicios lanzó el proceso de portabilidad con otro NIF, la portabilidad se cursó con éxito.
- Telefónica denegó algunos procesos de portabilidad¹³ por “otras causas acordadas entre los operadores”. Las numeraciones fueron en cualquier caso portadas a favor de Incotel Servicios.

Telefónica ha justificado el empleo de esta causa en la necesidad de evitar la pérdida de servicio de los clientes empresariales que requerían la realización de trabajos previos de reconfiguración de los accesos antes de cursar las portabilidades a favor de Incotel Servicios; señalando que informó también al operador receptor y al cliente final.

Se recuerda que, en el caso de que los operadores acuerden otras causas de denegación distintas de las recogidas en la ETPF, han de dejar constancia fehaciente de las causas acordadas.

- Telefónica denegó tres procesos de portabilidad de tres números¹⁴ por “numeración inactiva”. Según consta en el Registro de Numeración, Telefónica 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.

Telefónica también empleó esta causa de denegación (numeración inactiva) en relación con otro número en tres ocasiones, pero el número fue finalmente portado a favor de Incotel Servicios.

- Hubo otros procesos de portabilidad¹⁵ que fueron denegados simultáneamente con mensaje W “Cierre Proceso Error” por la ER, la cual señaló como causa “*Solicitud con numeración ya completada*” y “*Proceso no esperando respuesta*”, de acuerdo con el apartado 5.8 de la ETPF, al haberse lanzado dos procesos de portabilidad simultáneos por cada

¹² [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y TELEFÓNICA ...].

¹³ [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y TELEFÓNICA ...].

¹⁴ [CONFIDENCIAL DIALOGA, OPERA Y TERCEROS].

¹⁵ [CONFIDENCIAL DIALOGA, OPERA Y TERCEROS ...].

número. Posteriormente, los procesos de portabilidad fueron cursados con éxito a favor de Incotel Servicios.

Asimismo, otros dos procesos de portabilidad simultáneos para el mismo número fueron cerrados con mensaje W “Cierre Proceso Error” con causa “Expiración de temporizadores críticos detectada por la ER” y “Proceso no esperando respuesta”, de acuerdo con el apartado 5.8 de la ETPF. El tercer proceso de portabilidad iniciado por Incotel Servicios con posterioridad fue aceptado.

- Por último, sólo hay un número¹⁶ que no se ha portado a Incotel Servicios (en noviembre de 2019) y mediante consulta de oficio en Port@net se ha comprobado que el número continúa en la red del operador asignatario de la numeración (Telefónica).

3. Conclusiones

Atendiendo a las denuncias y a la información obrante en el expediente, se archivan las denuncias de Dialoga e Incotel Servicios y las actuaciones previas núm. IFP/DTSA/043/19, al no haberse detectado indicios suficientemente razonables que determinen la existencia de un incumplimiento por parte de Telefónica de la ETPF, que motiven la incoación de un procedimiento sancionador.

De las comprobaciones efectuadas únicamente se han detectado irregularidades relativas a dos números que podrían constituir un indicio de un posible uso incorrecto de las causas de denegación de la portabilidad. Habida cuenta del elevado volumen de procesos de portabilidad que tramita diariamente Telefónica, estos dos casos constituyen hechos insuficientes que no revelan una falta de diligencia por parte de Telefónica respecto de la que tiene que aplicar en el marco de su obligación de cursar los procesos de portabilidad, en calidad de operador donante, en la forma establecida en la ETPF.

B. Denuncias sobre prácticas de *slamming*

1. Denuncias

Según las denuncias de Dialoga, Opera, Incotel Servicios e Incotel Ingeniería, Telefónica 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.

¹⁶ [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y TELEFÓNICA ...].

Varias de las numeraciones denunciadas fueron incorporadas, a petición de los operadores denunciados, a la instrucción del procedimiento sancionador SNC/DTSA/060/20, el cual finalizó mediante Resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC el día 7 de octubre de 2021.

En dicha resolución se declararon probados los siguientes hechos: (i) varios números pertenecían a usuarios finales y, por tanto, la numeración estaba activa¹⁷; (ii) las solicitudes de portabilidad de los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO OPERA Y TELEFÓNICA ...]** fueron anuladas o canceladas por los clientes y (iii) los procesos de dos números se iniciaron con errores en uno de los dígitos de los números¹⁸.

En cuanto a los demás procesos objeto de denuncia, de la documentación obrante en el expediente IFP/DTSA/043/19 se concluye lo siguiente:

- Mediante consulta en el Registro de numeración y en Port@net se ha comprobado que varios de los números denunciados no fueron asignados al operador que los ha denunciado. La numeración se encuentra portada en la red del operador 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 INCOTEL SERVICIOS Y TELEFÓNICA ...]** fueron asignados a Vodafone España, S.A.U.¹⁹ y portados a Incotel Servicios en 2019.
 - o Los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y TELEFÓNICA]** fueron asignados a Telefónica²⁰ y posteriormente portados a Incotel Servicios en 2013 y 2017. Telefónica también es el operador asignatario del número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y TELEFÓNICA ...]** y no ha sido portado a ningún operador.

¹⁷ **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y TELEFÓNICA ...]; [CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO OPERA Y TELEFÓNICA ...]** y **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y TELEFÓNICA ...]**.

¹⁸ Número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y TELEFÓNICA ...]**, siendo el número correcto **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO TELEFÓNICA]**.

Asimismo, al grabar los datos del usuario final vía telefónica, a través de la entidad verificadora del consentimiento, se indicó el número geográfico del usuario cambiado por un dígito **([CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO TELEFÓNICA])**, por lo que la solicitud fue errónea.

¹⁹ Véase expedientes núm. NUM/DTSA/3256/17 y NUM/DTSA/3277/16.

²⁰ Véase expediente núm. RS 2000/2121.

- Los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y TELEFÓNICA ...]** fueron asignados a Dialoga²¹ y portados a Incotel Servicios en 2017 y 2019.
- Los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y TELEFÓNICA ...]** fueron asignados a Opera²² y portados a Incotel Servicios en el 2015 y 2018, respectivamente.
- El número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y TELEFÓNICA ...]** fue asignado a Incotel Ingeniería²³ y portado a Incotel Servicios en 2018.

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 2021²⁴, 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.

- Algunos procesos de portabilidad de numeración geográfica “*inactiva*” denunciados por Dialoga, Opera e Incotel Servicios fueron cursados en 2017. Atendiendo a esta fecha, las denuncias deben archivarse de conformidad con lo establecido en el artículo 83 de la LGTel. Ha de señalarse que la eventual infracción en relación con varios de los procesos de portabilidad denunciados ya había 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 Telefónica 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. En algunos casos los procesos se iniciaron debido a errores en uno de los dígitos de los números.

²¹ Véase expediente núm. DIALOGA NUM/DTSA/3004/15.

²² Véase expedientes núm. RO 2006/22 y RO 2006/31.

²³ Véase expediente núm. RO 2013/1354.

²⁴ Expedientes PORT/DTSA/001/17/DEVOLUCION NUMERACIÓN y IFP/DTSA/04 FIJA EUSKALTEL.

- No se ha corroborado que Telefónica enviase solicitudes de portabilidad ficticias con información falsa e irreal sobre los usuarios finales titulares de la numeración, sino que se ha comprobado que inició los procesos de portabilidad tras la recepción de una petición de cambio de operador con conservación de la numeración.

A tal efecto, Telefónica ha aportado copia de las solicitudes de portabilidad 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 la numeración pertenece a usuarios finales, a pesar de que los clientes nunca llegaron a portarse a favor de Telefónica:

- o Los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA y TELEFÓNICA ...]** denunciados por Dialoga.
 - o Los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO OPERA Y TELEFÓNICA ...]** denunciados por Opera.
 - o Los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL Y TELEFÓNICA ...]** denunciados por Incotel.
- En otros casos, se ha comprobado que Telefónica inició los procesos de portabilidad denunciados con un error o alternancia en los dígitos del número al grabar tales solicitudes en Port@net:
 - o Los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA ...]**; siendo los números correctos finalmente portados a Telefónica **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO TELEFÓNICA ...]**.
 - o Los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO OPERA ...]**, siendo los números correctos finalmente portados **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO TELEFÓNICA ...]**.
 - o El número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL INGENIERÍA ...]**, siendo el número correcto finalmente portado a Telefónica **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO TELEFÓNICA ...]**.

La Sala de Supervisión Regulatoria ya ha manifestado, en casos de idéntica naturaleza²⁵, 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”*.

²⁵ IFP/DTSA/046/19/PORTABILIDAD FIJA EUSKALTEL

2. Conclusiones

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

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 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, Opera, Incotel Servicios e Incotel Ingeniería como operadores donantes 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 denunciados 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 2020²⁶ y 13 de mayo de 2021²⁷, al ser las circunstancias y conclusiones las mismas y tratarse de expedientes en los que los operadores denunciados 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,

²⁶ IRM/DTSA/003/20/ORANGE DAÑOS Y PERJUICIOS.

²⁷ Véase, entre otros, IFP/DTSA/046/19/PORTABILIDAD FIJA EUSKALTEL.

ACUERDA

ÚNICO.- Archivar las denuncias analizadas bajo el periodo de información previa núm. IFP/DTSA/043/19.

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.