

**ACUERDO POR EL QUE SE ARCHIVAN LAS DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA ADAMO TELECOM IBERIA S.A.U., ORANGE ESPAGNE, S.A. UNIPERSONAL, TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL, VODAFONE ESPAÑA, S.A. UNIPERSONAL Y XTRA TELECOM, S.A. UNIPERSONAL POR INICIAR PROCESOS DE PORTABILIDAD DE NUMERACIÓN GEOGRÁFICA NO ATRIBUIDA A USUARIOS FINALES O SIN EL CONSENTIMIENTO DE LOS CLIENTES FINALES**

(IFP/D TSA/009/21 / IFP/D TSA/037/21)

**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 28 de abril de 2022

De acuerdo con la función establecida en los artículos 6.5 y 29 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, la Sala de la Supervisión Regulatoria acuerda:

## I. ANTECEDENTES

### Primero. Denuncias del grupo Dialoga

Con fechas 4 de diciembre de 2020 y 8 de enero, 12 de febrero, 8 y 26 de marzo y 27 y 28 de mayo de 2021, 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), Internet Global Business, S.L. (IGB) y Contacta Serveis Avançats, S.L. (Contacta) presentaron ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) una denuncia frente a Orange Espagne, S.A. Unipersonal (Orange), Telefónica de España, S.A. Unipersonal (Telefónica), Vodafone España, S.A. Unipersonal (Vodafone) y Xtra Telecom, S.A. Unipersonal (Xtra Telecom), 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 en 2020 y 2021.

En virtud de ello, los operadores denunciados solicitaron a la CNMC (i) la incoación de un procedimiento administrativo sancionador contra cada operador y (ii) una indemnización en concepto de daños y perjuicios.

### Segundo. Nuevas denuncias de Dialoga e Incotel Servicios

Con fechas 18 y 19 de febrero de 2021, Dialoga e Incotel Servicios denunciaron a Telefónica por iniciar procesos de portabilidad de numeración geográfica “*activa*” sin haber obtenido el consentimiento de los usuarios o clientes finales.

En virtud de ello, Dialoga e Incotel Servicios solicitaron a la CNMC (i) la incoación de un procedimiento administrativo sancionador contra cada operador y (ii) una indemnización en concepto de daños y perjuicios.

### Tercero. Requerimientos de Información a la Asociación de Operadores para la Portabilidad (AOP) y contestaciones

Los días 24 de marzo y 31 de mayo de 2021, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de la CNMC requirió a la Asociación de Operadores para la Portabilidad (AOP) que aportara información necesaria para el conocimiento, comprobación y determinación de los hechos denunciados, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 73 y 75 de la LPAC<sup>1</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>.

Los días 25 de marzo y 10 de junio de 2021, la AOP presentó sendos escritos de contestación a los requerimientos de información.

#### **Cuarto. Nuevas denuncias de Dialoga, Opera e Incotel Servicios**

El 4 de junio de 2021, Dialoga, Opera e Incotel Servicios denunciaron a Adamo Telecom Iberia S.A.U. (Adamo) por iniciar procesos de portabilidad de numeración geográfica “*inactiva*” en 2021 y solicitaron (i) la incoación de un procedimiento administrativo sancionador contra cada operador y (ii) una indemnización en concepto de daños y perjuicios.

#### **Quinto. Requerimientos de información a Adamo, Orange, Vodafone, Telefónica y Xtra Telecom y contestaciones**

El 14 de julio de 2021, la DTSA requirió a Adamo, Orange, Vodafone, Telefónica y Xtra Telecom información sobre los hechos denunciados, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 73 y 75 de la LPAC.

Los días 4, 6, 9, 13 y 17 de agosto de 2021, Telefónica, Adamo, Orange, Vodafone y Xtra Telecom contestaron al requerimiento de información formulado<sup>2</sup>. El 22 de noviembre de 2021, Xtra Telecom completó su contestación a dicho requerimiento de información.

#### **Sexto. Nuevas denuncias**

El 6 de agosto y el 15 de septiembre de 2021, Dialoga, Opera, Incotel Servicios, Incotel Ingeniería y Contacta denunciaron a Orange, Telefónica y Xtra Telecom por nuevos procesos de portabilidad de numeración geográfica “*inactiva*” de 2021.

#### **Séptimo. Requerimientos de información a la AOP y operadores denunciados y contestaciones**

El 6 de octubre y el 22 de diciembre de 2021, la DTSA requirió información a la AOP y a los operadores denunciados (Adamo, Orange, Telefónica, Vodafone y Xtra Telecom) sobre los nuevos hechos denunciados.

El 20 de octubre de 2021 y los días 4, 5, 12, 17 y 21 de enero de 2022 se recibieron las contestaciones al citado requerimiento de información.

---

<sup>2</sup> La DTSA concedió a Orange, Vodafone y Xtra Telecom, previa solicitud de cada operador, una ampliación del plazo para contestar al requerimiento de información.

## **Octavo. Denuncia de Incotel Servicios**

El 31 de diciembre de 2021, Incotel Servicios denunció a Vodafone por nuevos procesos de portabilidad de numeración geográfica “inactiva” de 2021.

## **Noveno. Requerimientos de información a la AOP, Incotel Servicios y Vodafone**

Los días 17 y 26 de enero de 2022, la DTSA requirió a la AOP, Incotel Servicios y Vodafone información sobre los nuevos hechos denunciados.

La AOP y Vodafone contestaron el 20 de enero y 17 de febrero de 2022, respectivamente. Por el contrario, Incotel no lo ha hecho.

## **Décimo. Denuncia de Incotel Servicios**

El 22 de febrero de 2022, Incotel Servicios denunció a Telefónica por nuevos procesos de portabilidad de numeración geográfica “*inactiva*” de 2021.

## **Undécimo. Requerimiento de información a Telefónica y contestación**

El 3 de marzo de 2022, la DTSA requirió a Telefónica información sobre los hechos denunciados. Telefónica contestó el día 15 del mismo mes.

## **Duodécimo. Declaración de confidencialidad**

Los días 4 y 21 de marzo de 2022, la DTSA declaró la confidencialidad de determinada información aportada por los operadores del grupo Dialoga, la AOP y los cinco operadores denunciados (Adamo, Orange, Telefónica, Vodafone y Xtra Telecom) en el seno del 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

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”*.

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 Reglamento de Mercados<sup>5</sup> establece en su artículo 43 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, la CNMC aprobó la Especificación Técnica de Portabilidad Fija (ETPF), que todos los operadores con recursos de numeración geográfica o de tarifas especiales deben cumplir en sus procesos de portabilidad. Las Resoluciones de 28 de noviembre de 2019 (PORT/DTSA/002/16) y 19 de noviembre de 2020 (PORT/DTSA/002/20) adoptaron la última modificación de la ETPF, en vigor desde el 30 de noviembre de 2020.

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*

---

<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>

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

*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 contra los operadores señalados, por el posible incumplimiento de la ETPF -artículos 76.12 y 77.27 de la LGTel-. En este sentido, procede calificar los escritos presentados como denuncias, al amparo del artículo 62, apartados 1 y 2, de la LPAC.

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>6</sup>, el órgano competente para conocer los hechos denunciados y acordar la incoación o no de los correspondientes procedimientos administrativos sancionadores es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

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

#### **Primero. 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 3.j), 21.1 de la LGTel, 19.d) y 20.e) del Reglamento de Prestación de Servicios de comunicaciones electrónicas<sup>7</sup>).

---

<sup>6</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>

<sup>7</sup> 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.

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>8</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-.

## **Segundo. Valoración de las actuaciones practicadas**

### **A. Denuncias sobre los procesos de portabilidad de numeración inactiva**

Según los escritos de denuncia, Adamo, Orange, Telefónica, Vodafone y Xtra Telecom habrían iniciado en la Entidad de Referencia (ER) procesos de portabilidad de numeración geográfica “*inactiva*” (sin atribuir a ningún usuario o cliente final) con información falsa e irreal sobre los usuarios finales titulares de la numeración. Ello se habría hecho con la finalidad de obtener recursos públicos de numeración *gold* de manera irregular en diciembre de 2020 y 2021. El grupo Dialoga ha denunciado en total sesenta y cinco (65) números.

---

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

En primer lugar, la información obrante en el Registro de Numeración pone de manifiesto que varios números denunciados no han sido asignados a los operadores denunciantes sino que se encuentran portados en su red.

En particular, Incotel Servicios no es el operador asignatario de ninguno de los números denunciados por este operador, sino el operador portado, esto es, todos los números habían sido portados a su favor con anterioridad. A tal efecto, la información aportada por la AOP pone de manifiesto que Incotel Servicios no ha notificado a la ER ningún *“procedimiento de baja de numeración portada”* de los números denunciados. Si la numeración fuera *“inactiva”* -no asignada a ningún cliente-, se debería haber devuelto a los operadores asignatarios, de conformidad con lo establecido en el artículo 44.4 del Reglamento de Mercados<sup>9</sup>.

En segundo lugar, la información aportada por la AOP sobre los procesos de portabilidad de las sesenta y cinco (65) numeraciones denunciadas pone de manifiesto lo siguiente:

- No existen procesos de portabilidad registrados en la ER en relación con cinco (5) números y los operadores denunciados, como se verá más adelante.
- En algunos casos, los operadores han denunciado numeración que no les ha sido asignada y que tampoco había sido portada a su favor, sino que continúa en la red del operador asignatario.
- Muy mayoritariamente, los procesos de portabilidad han sido denegados por los operadores denunciantes por *“falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado”*.

Como ha señalado esta Sala de Supervisión Regulatoria en casos de idéntica naturaleza<sup>10</sup>, el empleo de esta causa de denegación indica que la numeración está activa y atribuida a un cliente final, circunstancia que contrasta con el estado denunciado de la numeración. Se debería haber empleado la causa de denegación de *“numeración inactiva”* prevista en el apartado 5.1.5 de la ETPF, si se tratara de numeración no atribuida a ningún usuario final, pero este parece no ser el caso.

En tercer lugar, la información y documentación aportada por los operadores denunciados pone de manifiesto que Adamo, Orange, Telefónica, Vodafone y

---

<sup>9</sup> Véanse los acuerdos de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC 6 de marzo de 2018 (PORT/DTSA/001/17/DEVOLUCIÓN NUMERACIÓN) y 20 de enero de 2022 (IFP/DTSA/04 FIJA EUSKALTEL).

<sup>10</sup> IFP/DTSA/046/19/PORTABILIDAD FIJA EUSKALTEL



Xtra Telecom iniciaron los procesos de portabilidad de los números denunciados tras la recepción de una petición de cambio de operador con conservación de la numeración por parte de los usuarios finales en los siguientes casos:

- En el caso de los procesos de portabilidad de los cuatro (4) números denunciados contra **Adamo**, las solicitudes de portabilidad tenían errores en la recogida de los datos de los clientes finales, dando lugar a errores en los dígitos de los números señalados en los procesos de portabilidad.
- De los quince (15) números denunciados contra **Orange**: (i) no existen procesos de portabilidad registrados en la ER entre los operadores denunciadores y denunciados con respecto a dos (2) números (supuesto antes indicado); (ii) los procesos de portabilidad de cuatro (4) números se iniciaron con errores en uno de los dígitos de los números, bien en la propia solicitud de portabilidad, bien al grabarse en las solicitudes en Port@anet; y (iii) en el resto de casos, Orange ha aportado copia de las solicitudes de portabilidad realizadas por los usuarios finales en las que constan los números denunciados.
- De los quince (15) números denunciados contra **Telefónica**: (i) no existen registrados procesos de portabilidad en la ER con respecto a un (1) número; (ii) los procesos de portabilidad de tres (3) números se iniciaron con errores en uno de los dígitos de los números, bien en la propia solicitud de portabilidad, bien al grabarse en las solicitudes en Port@anet; (iii) en un (1) caso, el cliente final desistió de la portabilidad; (iv) Telefónica ha aportado copia de las solicitudes de portabilidad o llamadas de verificación con consentimiento de terceros respecto de ocho (8) números denunciados; y (iv) por último, Telefónica señala que no puede extraer de su sistema informático copias de las solicitudes de portabilidad relativas a dos (2) números denunciados, pero aporta información identificativa de los abonados titulares de la numeración que no se han portado a Telefónica (en uno de los casos, Telefónica asignó numeración propia al cliente final).
- De los trece (13) números denunciados contra **Vodafone**: (i) los procesos de portabilidad de once (11) números se iniciaron con errores en uno de los dígitos de los números, bien en la propia solicitud de portabilidad, bien al grabarse en las solicitudes en Port@anet; y (ii) en los dos (2) casos restantes, Vodafone ha aportado copia de las solicitudes de portabilidad realizadas por los clientes finales, en las que constan los números denunciados<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> En uno de los casos, el cliente al final reconoció haberse equivocado de número, pero la solicitud inicial de Vodafone sigue las instrucciones del cliente.

- De los dieciocho (18) números denunciados **Xtra Telecom**: (i) no existen registrados procesos de portabilidad en la ER con respecto a dos (2) números; (ii) los procesos de portabilidad de ocho (8) números se iniciaron con errores en uno de los dígitos de los números, bien en la propia solicitud de portabilidad, bien al grabarse en las solicitudes en Port@anet; y (iii) en el resto de los casos, Xtra Telecom ha aportado copia de las solicitudes de portabilidad realizadas por los usuarios finales, de los cuales en un caso el cliente desistió de la portabilidad solicitada.

En definitiva y en aplicación de criterios anteriores de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC en casos de similar naturaleza<sup>12</sup>, se considera que se deben archivar las denuncias de los operadores del grupo Dialoga relativas a los procesos de portabilidad de numeración inactiva analizadas en el presente expediente, al no haberse encontrado indicios que determinen la existencia de un incumplimiento de la ETPF por parte de Adamo, Orange, Telefónica, Vodafone o Xtra Telecom; en particular, no hay indicios de que estos operadores hayan iniciado procesos para portar numeración inactiva.

De las comprobaciones efectuadas únicamente se ha detectado que Telefónica no ha conservado las solicitudes de portabilidad de dos (2) números. Sin embargo y en línea con lo señalado por esta Sala de Supervisión Regulatoria en su acuerdo de 20 de enero de 2022<sup>13</sup>, este hecho no revela una falta de diligencia por parte de Telefónica 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, a la vista del elevado volumen de procesos de portabilidad que tramita diariamente este operador.

Por último, en relación con otras cuestiones planteadas en las denuncias relativas a la condición “gold” de la numeración y a las solicitudes de indemnización, la CNMC se remite a los acuerdos de 19 de noviembre de 2020<sup>14</sup>, 13 de mayo de 2021<sup>15</sup> y 20 de enero de 2022<sup>16</sup>, en expedientes en los que los operadores denunciados fueron asimismo interesados:

- Ni el Reglamento de mercados ni el Plan Nacional de Numeración de Telefónica (PNNT) definen el concepto de “numeración gold”. Sin embargo, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC ha señalado, en su acuerdo

---

<sup>12</sup> Entre otros, IFP/DTSA/043/19/PORTABILIDAD FIJA TELEFÓNICA.

<sup>13</sup> Véase expediente número IFP/DTSA/058/19 PORTABILIDAD FIJA ORANGE.

<sup>14</sup> IRM/DTSA/003/20/ORANGE DAÑOS Y PERJUICIOS.

<sup>15</sup> Véase, entre otros, IFP/DTSA/046/19/PORTABILIDAD FIJA EUSKALTEL.

<sup>16</sup> Véase, entre otros, IFP/DTSA/043/19 PORTABILIDAD FIJA TELEFÓNICA.

de 4 de mayo de 2017<sup>17</sup>, que “dentro de esta consideración de numeración “gold”, se enmarcan aquellas especialmente atractivas por la facilidad de ser recordadas y lo llamativo de su propia composición numérica (por ejemplo, el 666 666 666)”.

De todos los sesenta y cinco (65) números denunciados, hay uno, el número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y VODAFONE ...]**, que es más sencillo de recordar, pero de la documentación aportada por Vodafone (solicitud de portabilidad de un usuario final e interacciones con dicho usuario), no concurren indicios de incumplimiento que determinen la procedencia de incoar procedimiento administrativo sancionador.

- La CNMC no es competente para pronunciarse sobre cuestiones patrimoniales -como son las indemnizaciones de daños y perjuicios- derivadas de las relaciones entre los operadores de comunicaciones electrónicas o de la regulación dictada por el organismo, debiendo acudir los operadores a la jurisdicción civil.

## **B. Denuncia sobre los procesos de portabilidad de numeración activa**

Dialoga e Incotel Servicios también denuncian a Telefónica por iniciar procesos de portabilidad sin haber obtenido el consentimiento del abonado o cliente final a la portabilidad de los números **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y TELEFÓNICA ...]** y **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y TELEFÓNICA ...]**.

Sin embargo, Telefónica ha aportado copia de las solicitudes de portabilidad firmadas por los abonados o clientes finales y en las que constan las dos numeraciones señaladas en el párrafo anterior. La recepción de estas solicitudes de portabilidad tuvo como consecuencia el lanzamiento de los correspondientes procesos de portabilidad en la ER, con la numeración que figura en la petición firmada por el cliente o usuario final.

Una solicitud de portabilidad es una manifestación de voluntad efectuada por el usuario final mediante cualquier medio que permita tener constancia de la misma, que consiste en cambiarse de prestador del servicio telefónico disponible al público conservando la numeración. La ETPF lista la información mínima que el abonado final debe facilitar al operador receptor para la consecución de la portabilidad, entre la que se encuentran los rangos de numeración a portar.

---

<sup>17</sup> Véase expediente PORT/DTSA/001/16.

Los operadores denunciantes han aportado copia de los correos electrónicos intercambiados con sus clientes finales en los que manifiestan que no desean portar el número a favor de Telefónica.

En primer lugar, el número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO DIALOGA Y TELEFÓNICA ...]** finalmente no se portó a Telefónica. La solicitud de portabilidad aportada por Telefónica pone de manifiesto que el cliente final solicitó la portabilidad de varias numeraciones, entre ellas el número denunciado. Mediante consulta de oficio en Port@net se ha comprobado que las otras numeraciones incluidas en la misma solicitud de portabilidad, sí fueron portadas a Telefónica. Por tanto, pudo haber un error en la información suministrada por el abonado o usuario final inicialmente a Telefónica; en cualquier caso, hubo un intento de portabilidad y finalmente no hubo más incidencias.

Por otro lado, el número **[CONFIDENCIAL TODOS EXCEPTO INCOTEL SERVICIOS Y TELEFÓNICA ...]** denunciado por Incotel Servicios se portó a favor de Telefónica el día 9 de febrero de 2021, regresando a Incotel Servicios el día 25 de febrero de 2021. El correo electrónico aportado por el operador denunciante es de fecha posterior (17 de febrero de 2021) a la portabilidad efectuada a favor de Telefónica (9 de febrero de 2021).

Como consecuencia de todo lo anterior, se deben archivar las denuncias de Dialoga e Incotel Servicios contra Telefónica relativas a los procesos de portabilidad de las dos numeraciones activas indicadas en este apartado, al no haberse encontrado indicios que determinen la existencia de un incumplimiento por parte de Telefónica de la ETPF.

Se recuerda que el uso de los mecanismos establecidos en la ETPF puede solucionar las discrepancias previamente a la presentación de una denuncia<sup>18</sup>.

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,

---

<sup>18</sup> Apartados 5.1.2.d) y 5.2.1: (i) el operador donante puede pedir las copias originales de las solicitudes de portabilidad que reciba el operador receptor y/o, (ii) el operador donante puede transmitir al operador receptor las solicitudes de cancelación de los usuarios finales en plazo suficiente para que el operador receptor proceda obligatoriamente a cancelar dichas portabilidades.

## ACUERDA

**ÚNICO.-** Archivar las denuncias analizadas bajo los periodos de información previa números IFP/DTSA/009/21 y IFP/DTSA/037/21.

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.