

## **RESOLUCIÓN POR LA QUE SE PONE FIN AL CONFLICTO DE INTERCONEXIÓN INTERPUESTO POR 11811 NIT CONTRA VODAFONE POR IMPEDIR EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE CONSULTA TELEFÓNICA SOBRE NÚMEROS DE ABONADOS A TRAVÉS DE SUS LÍNEAS MÓVILES**

(CFT/DTSA/170/21)

### **CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

#### **Presidente**

D. Bernardo Lorenzo Almendros

#### **Consejeros**

D. Xabier Ormaetxea Garai

D.<sup>a</sup> Pilar Sánchez Núñez

D.<sup>a</sup> María Ortiz Aguilar

#### **Secretario**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 22 de diciembre de 2022

De acuerdo con la función establecida en el artículo 6.4 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, la Sala de la Supervisión Regulatoria resuelve:

## TABLA DE CONTENIDO

<b>I</b>	<b>ANTECEDENTES DE HECHO</b> .....	<b>3</b>
	Primero. Escrito inicial de 11811 NIT .....	3
	Segundo. Comunicación de inicio del procedimiento a los interesados y requerimiento de información a Vodafone .....	3
	Tercero. Solicitud de acceso al expediente de Vodafone .....	4
	Cuarto. Declaraciones de confidencialidad .....	4
	Quinto. Requerimiento de información a 11811 NIT y contestación .....	4
	Sexto. Requerimiento de información a Vodafone y contestación .....	4
	Séptimo. Orden de inspección.....	4
	Octavo. Realización de las actuaciones inspectoras y levantamiento del Acta de Inspección .....	5
	Noveno. Declaraciones de confidencialidad.....	5
	Décimo. Reiteración de requerimiento de información a Vodafone y contestación .....	5
	Undécimo. Declaración de confidencialidad.....	5
	Duodécimo. Trámite de audiencia .....	5
	Décimo tercero. Escritos de alegaciones de los interesados.....	6
	Décimo cuarto. Traslado a Vodafone de las alegaciones y documentos aportados por 11811 NIT en trámite de audiencia.....	6
	Décimo quinto. Declaraciones de confidencialidad .....	6
	Décimo sexto. Informe de la Sala de Competencia .....	6
<b>II</b>	<b>FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES</b> .....	<b>6</b>
	Primero. Objeto del procedimiento.....	6
	Segundo. Habilitación competencial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y ley aplicable.....	7
<b>III</b>	<b>FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES</b> .....	<b>7</b>
	Primero. Operadores intervinientes en la situación denunciada por el operador 11811 NIT .....	7
	Segundo. Sobre los principios regulatorios aplicables a la interoperabilidad .....	9
	Tercero. Sobre la regulación de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado .....	11
	Cuarto. Sobre la presunta restricción del acceso a los servicios prestados a través de la numeración 118AB por parte de Vodafone .....	13
	A. Alegaciones y pruebas presentadas por los interesados y actuaciones inspectoras ....	13
	B. Valoración de las alegaciones y de las pruebas que constan en el expediente .....	20
	<b>RESUELVE</b> .....	<b>24</b>

## I ANTECEDENTES DE HECHO

### Primero. Escrito inicial de 11811 NIT

Con fecha 3 de noviembre de 2021, se recibió en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) un escrito del operador 11811 Nueva Información Telefónica, S.A.U. (11811 NIT), mediante el que plantea un conflicto de interconexión frente a Vodafone España, S.A.U. (Vodafone), ante la supuesta restricción en su red del acceso a los números 11811<sup>1</sup>, 11843<sup>2</sup>, 11850<sup>3</sup> y 11870<sup>4</sup> por parte de los nuevos abonados de su servicio telefónico móvil con tarifa plana, y por el que solicita que se *“emita decisión vinculante para 11811 NIT y VODAFONE en la cual y, con carácter inmediato, se garantice a los clientes de VODAFONE la interoperabilidad y acceso a los SCTNA<sup>5</sup> que presta 11811 NIT con tan solo marcar en su terminal el número 118AB”*.

### Segundo. Comunicación de inicio del procedimiento a los interesados y requerimiento de información a Vodafone

Mediante sendos escritos de fecha 8 de noviembre de 2021, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) comunicó a 11811 NIT y Vodafone el acuerdo de inicio de procedimiento de conflicto, con arreglo a la normativa sectorial y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 4 y 21.4, párrafo segundo, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

A través del mismo escrito enviado a Vodafone se requirió a esta operadora que aportara determinada información adicional necesaria para comprobar los datos aportados por 11811 NIT y para la resolución del conflicto.

El 24 de noviembre de 2021 Vodafone presentó su escrito de contestación al requerimiento de información, así como determinada documentación acreditativa de sus alegaciones.

---

<sup>1</sup> Asignado al operador que interpone el conflicto.

<sup>2</sup> Asignado a Atención Telefónica Avanzada, S.L.

<sup>3</sup> Asignado a 11850 Servicio de Información Telefónica, S.L.

<sup>4</sup> Asignado a 11870 Información en General, S.L.

<sup>5</sup> SCTNA: Servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

### **Tercero. Solicitud de acceso al expediente de Vodafone**

Mediante escrito de 24 de noviembre de 2021, Vodafone solicitó tener acceso a los documentos obrantes en el expediente, lo que se concedió mediante acuerdo de la DTSA de 19 de enero de 2022.

### **Cuarto. Declaraciones de confidencialidad**

Mediante sendos escritos de 2 de diciembre de 2021, la DTSA declaró la confidencialidad de determinados datos aportados por ambos interesados en sus escritos de 3 y 24 de noviembre de 2021.

### **Quinto. Requerimiento de información a 11811 NIT y contestación**

Mediante escrito de 8 de marzo de 2022 se requirió a 11811 NIT que aportara determinada información relacionada con las relaciones contractuales que mantiene con los operadores asignatarios de las numeraciones de consulta telefónica sobre números de abonados 11843, 11850 y 11870 (como prestador del servicio de soporte de red y de representación).

El 23 de marzo de 2022 11811 NIT presentó su escrito de contestación al citado requerimiento de información, aportando la documentación solicitada.

### **Sexto. Requerimiento de información a Vodafone y contestación**

Mediante escrito de la DTSA de 23 de marzo de 2022, se requirió a Vodafone que aportara determinada información sobre (i) el número total de llamadas efectuadas mensualmente por los clientes de los servicios móviles de Vodafone hacia los números 11811, 11843, 11850 y 11870 durante los ejercicios 2020 y 2021, (ii) el porcentaje de usuarios que solicitaron mensualmente, en el momento de la contratación y de forma expresa, la restricción voluntaria de las llamadas a las numeraciones 118AB, durante los ejercicios 2020 y 2021 y (iii) la copia de los diferentes modelos de cláusulas particulares de contratación de los servicios móviles utilizados por Vodafone durante los ejercicios 2020 y 2021.

Vodafone presentó su escrito de contestación al citado requerimiento el 13 de abril de 2022<sup>6</sup>, aportando la mayoría de la información solicitada.

### **Séptimo. Orden de inspección**

El 25 de marzo de 2022, la DTSA acordó la realización de determinadas actuaciones inspectoras con el objetivo de comprobar si a través de nuevas líneas

---

<sup>6</sup> El 2 de abril de 2022 Vodafone solicitó la ampliación del plazo de 10 días otorgado para aportar la citada información, lo que se le concedió por el plazo de 5 días adicionales, mediante escrito de la DTSA de 4 de abril de 2022, de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la LPAC.

móviles de Vodafone era posible tener acceso a los SCTNA prestados mediante las numeraciones 11811, 11843, 11850 y 11870.

### **Octavo. Realización de las actuaciones inspectoras y levantamiento del Acta de Inspección**

En cumplimiento de la precitada Orden de inspección de la DTSA, de 25 de marzo de 2022, los días 31 de marzo y 1, 5 y 21 de abril de 2022, las inspectoras designadas realizaron las actuaciones inspectoras indicadas.

Con fecha 26 de abril de 2022 las inspectoras levantaron el Acta de Inspección, incorporando esta al expediente.

### **Noveno. Declaraciones de confidencialidad**

Mediante sendos escritos de 12 y 13 de mayo de 2022, la DTSA declaró la confidencialidad de algunos de los datos aportados en los escritos de contestación presentados por 11811 NIT y Vodafone, el 23 de marzo y el 13 de abril de 2022, respectivamente, y en la documentación adjunta a estos. También el 12 de mayo de 2022, se declaró la confidencialidad de determinados datos personales incluidos en el Acta de Inspección y en la documentación anexa a esta (grabaciones de llamadas y fotos).

### **Décimo. Reiteración de requerimiento de información a Vodafone y contestación**

El 21 de junio de 2022 se notificó a Vodafone un nuevo requerimiento de información en el que se le reiteraba la solicitud de aportación de las copias de los diferentes modelos de las cláusulas contractuales particulares de los servicios móviles aplicadas por Vodafone durante los años 2020, 2021 y 2022, que ya fueron solicitadas en el requerimiento de 23 de marzo de 2022.

El 5 de julio de 2022 Vodafone presentó su escrito de contestación al citado requerimiento de información.

### **Undécimo. Declaración de confidencialidad**

Mediante escrito de 15 de julio de 2022, la DTSA declaró la confidencialidad de los documentos adjuntos aportados por Vodafone en su escrito de 5 de julio.

### **Duodécimo. Trámite de audiencia**

El 2 de septiembre de 2022, de conformidad con lo estipulado en el artículo 82 de la LPAC, se comunicó a los interesados en el presente procedimiento el informe de la DTSA, emitido en el trámite de audiencia, otorgándoles el plazo de 10 días para que pudieran alegar y presentar los documentos y justificaciones que estimasen pertinentes.

### **Décimo tercero. Escritos de alegaciones de los interesados**

Mediante escritos de 19 y 20 de septiembre de 2022, 11811 NIT presentó sus alegaciones al informe de la DTSA y aportó nueva documentación en relación con el expediente de referencia.

Vodafone presentó su escrito de alegaciones el 23 de septiembre de 2022.

### **Décimo cuarto. Traslado a Vodafone de las alegaciones y documentos aportados por 11811 NIT en trámite de audiencia**

El 23 de septiembre de 2022 la DTSA dio traslado a Vodafone de toda la documentación y las alegaciones aportadas por 11811 NIT en trámite de audiencia, a los efectos de que presentara las alegaciones y los documentos que, a su juicio considerase convenientes para la defensa de sus intereses.

El 14 de octubre de 2022 Vodafone presentó su escrito de alegaciones sobre la documentación aportada por 11811 NIT en trámite de audiencia.

### **Décimo quinto. Declaraciones de confidencialidad**

Mediante sendos escritos de 23 de septiembre y 25 de octubre de 2022, la DTSA declaró la confidencialidad de determinados datos aportados por ambos interesados en sus escritos de 19 y 23 de septiembre y 14 de octubre de 2022.

### **Décimo sexto. Informe de la Sala de Competencia**

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

A los anteriores Antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes,

## **II FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES**

### **Primero. Objeto del procedimiento**

El presente procedimiento administrativo tiene por objeto resolver el conflicto interpuesto por 11811 NIT contra Vodafone, mediante escrito de 3 de noviembre de 2021, por la posible restricción en su red de las llamadas dirigidas a los números 11811, 11843, 11850 y 11870 a los nuevos clientes de su servicio telefónico móvil.

## **Segundo. 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 este organismo *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre<sup>7</sup>, y su normativa de desarrollo”*.

Los artículos 28 y 100.2.j) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (LGTel), otorgan a la CNMC la competencia para resolver los conflictos que se susciten entre operadores en relación con las obligaciones existentes en virtud de la presente ley y su normativa de desarrollo.

De forma adicional, los artículos 6.4 y 12.1.a) de la LCNMC disponen que esta Comisión es competente para la resolución de conflictos entre operadores en materia de obligaciones de interconexión y acceso.

Por su parte, el apartado octavo.2 de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del SCTNA (Orden CTE/711/2002), atribuye a la CNMC la competencia para la resolución de los conflictos de acceso e interconexión que se produzcan entre operadores de redes públicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público relacionados con la prestación de dicho servicio de consulta.

Por ello, de conformidad con los preceptos citados y en atención a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la LCNMC, y de conformidad con el artículo 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para resolver el presente procedimiento es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

Por último, este procedimiento, en lo no previsto por la LCNMC y la LGTel, se rige por lo establecido en la LPAC y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

### **III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES**

#### **Primero. Operadores intervinientes en la situación denunciada por el operador 11811 NIT**

Tanto 11811 NIT como los asignatarios de la numeración 11843, 11850 y 11870 -ver notas al pie 1 a 4-, se encuentran inscritos en el Registro de operadores de comunicaciones electrónicas para la prestación del servicio telefónico disponible al público (STDP) fijo y el SCTNA.

---

<sup>7</sup> En la actualidad, la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

11811 NIT tiene suscritos los correspondientes contratos con los asignatarios de los tres números cortos citados, por lo que les presta los servicios de soporte de red y de atención telefónica. Estos contratos fueron aportados por dicha operadora en su escrito de 23 de marzo de 2022.

Las cláusulas 1.3 y 2.3 de los citados contratos contienen los distintos mandatos que legitiman a 11811 NIT para actuar en nombre de los asignatarios de estos números (11843, 11850, 11870) y negociar y alcanzar acuerdos de interconexión. Concretamente, el apartado 1.3 indica que **[CONFIDENCIAL PARA TERCEROS Y VODAFONE]**

**[FIN CONFIDENCIAL].**

Por otro lado, 11811 NIT también ha aportado el Acuerdo General de Interconexión (AGI), que desde el 30 de diciembre de 2002 tiene firmado con Vodafone, lo que permite a ambos interconectar sus redes públicas de comunicaciones electrónicas, posibilitando así que Vodafone entregue las llamadas generadas en su red hacia el número 11811.

Este acuerdo fue ampliado el 13 de noviembre de 2020, **[CONFIDENCIAL PARA TERCEROS]**

**[FIN CONFIDENCIAL].**

La parte expositiva de esta Adenda también señala que **[CONFIDENCIAL PARA TERCEROS]**

**[FIN CONFIDENCIAL].**

Por último, Vodafone consta inscrito en el Registro de operadores para, entre otras actividades, la prestación del STDP móvil y la explotación de una red móvil, en calidad de operador móvil de red (OMR).

## Segundo. Sobre los principios regulatorios aplicables a la interoperabilidad

La interoperabilidad de servicios de comunicaciones electrónicas ha sido definida en muchas ocasiones tanto por la CMT<sup>8</sup> como por la CNMC, como la capacidad de estos servicios de ser accesibles desde otras redes con el objetivo de garantizar que todos los usuarios de un operador puedan comunicarse entre ellos y con todos los usuarios de los demás operadores, así como acceder a los servicios que cualquier proveedor pueda ofertar en el mercado, de acuerdo con lo dispuesto en la LGTel y la normativa de desarrollo vigente en cada momento (actualmente, artículos 14.2 y 30.6<sup>9</sup> de la LGTel)<sup>10</sup>.

Es la interconexión de las redes de los distintos operadores lo que garantiza la interoperabilidad de servicios con el fin de que los usuarios conectados a ellas perciban el disfrute del servicio como si se proporcionara a través de una sola red.

El alcance de la obligación de interoperabilidad<sup>11</sup> también ha sido analizado por la CNMC en múltiples resoluciones -obligaciones que han sido analizadas específicamente para la numeración destinada a la prestación del SCTNA<sup>12</sup>-. En

---

<sup>8</sup> Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

<sup>9</sup> Por el cual se dispone que *“Los operadores que presten servicios de comunicaciones vocales u otros servicios que permitan efectuar y recibir llamadas a números del plan nacional de numeración deberán cursar las llamadas que se efectúen a los rangos de numeración telefónica nacional y, cuando permitan llamadas internacionales, a todos los números proporcionados en la Unión Europea, incluidos los de los planes nacionales de numeración de otros Estados miembros, y a otros rangos de numeración internacional, en los términos que se especifiquen en los planes nacionales de numeración o en sus disposiciones de desarrollo, sin perjuicio del derecho del usuario de desconexión de determinados servicios”*.

<sup>10</sup> Resolución de 9 de octubre de 2007 por la que se resuelve el conflicto presentado por Editateide, S.L. frente a Esto es Ono, S.A.U. sobre el acceso de los abonados de este último al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado de Editateide, S.L.; Acuerdo de 16 de abril de 2015, por el que se da contestación a la consulta planteada por Vodafone España, S.A.U. en relación con el acceso a redes y la interoperabilidad de los servicios de comunicaciones electrónicas (CNS/DTSA/2031/14); y Resolución de 13 de junio de 2017, relativa al conflicto de interconexión interpuesto por Delimax Concept S.L. contra Telefónica de España, S.A. en relación con la apertura del número 11838 en la red de este último (CFT/DTSA/019/16).

<sup>11</sup> Obligación específicamente establecida a los operadores en la letra c) del artículo 17 del 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 (Reglamento de Prestación de Servicios).

<sup>12</sup> Baste por todas, la Resolución de a 3 de abril de 2019, que puso fin al conflicto de interconexión interpuesto por 11811 Nueva Información Telefónica, S.A. contra Aire Networks Mediterráneo, S.L.U. (CFT/DTSA/048/17).

ellas se señala que, con carácter general, los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas tienen derecho a ser accesibles desde todas las redes. Además, los operadores de red deben permitir, salvo si concurren causas técnicas o económicas justificadas, el acceso desde su red a los servicios de comunicaciones electrónicas prestados por otros operadores que así lo soliciten, siempre que se cumplan el resto de los requisitos establecidos en las normas para la utilización del número.

A estos efectos puede citarse la contestación de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC a una consulta formulada por Vodafone, de fecha 16 de abril de 2015<sup>13</sup>: *“todos los operadores de comunicaciones están obligados, con carácter general, a garantizar la interoperabilidad de los servicios, lo que implica que los operadores de red deben abrir su red a los rangos de los planes nacionales de numeración asignados a terceros prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas, sin que para ello deba tenerse en cuenta si el operador ha sido declarado con PSM [poder significativo en el mercado] en los correspondientes mercados mayoristas”*.

Ello es así actualmente en virtud de:

- (i) los artículos 3 y 30.6 de la LGTel -este último precepto establece la obligación general de los operadores de cursar llamadas hacia la numeración incluida en los planes de numeración-;
- (ii) la previsión general del artículo 32.2 de la LGTel, que establece la obligación de los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas de adoptar las medidas necesarias para que los usuarios finales puedan tener acceso a los servicios y números suministrados en la Unión Europea<sup>14</sup>, siempre que sea técnica y económicamente posible;
- (iii) las condiciones establecidas sobre los operadores de comunicaciones electrónicas de conformidad con el artículo 16.1 del Reglamento de Prestación de Servicios, y, en particular, las contenidas en el artículo 17.c) de este Reglamento, de garantizar la interoperabilidad de los servicios, y en el apartado d) del mismo precepto, de garantizar a los usuarios finales la accesibilidad de los números y,

---

<sup>13</sup> Acuerdo de 16 de abril de 2015, por el que se da contestación a la consulta planteada por Vodafone España, S.A.U. en relación con el acceso a redes y la interoperabilidad de los servicios de comunicaciones electrónicas (CNS/DTSA/2031/14).

<sup>14</sup> Esta disposición transpone el artículo 97 y el Anexo I de la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas.

- (iv) el artículo 30 del Reglamento de Mercados<sup>15</sup>, y el apartado 2.4 del Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT), aprobado por el citado Reglamento a través de su Anexo 2, que establecen que los operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas están obligados a realizar, en los sistemas que exploten, las modificaciones necesarias para tratar y encaminar las comunicaciones de forma eficiente cuando, entre otras cuestiones, la CNMC realice asignaciones de recursos públicos de numeración.

No obstante, este derecho no tiene un carácter ilimitado, sino que debe encajarse en el marco normativo aplicable a los distintos servicios de comunicaciones electrónicas, a la numeración de que se trate y a las circunstancias particulares de cada caso concreto.

### **Tercero. Sobre la regulación de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado**

La Orden CTE/711/2002 atribuye el código 118AB<sup>16</sup> al SCTNA y dispone la asignación de la numeración perteneciente a este rango a las personas autorizadas para la prestación del mencionado servicio de consulta.

Tal como se ha señalado en ocasiones anteriores, el criterio general aplicable a la apertura de esta numeración en las redes de los operadores, que prestan el STDP, -para que sus clientes puedan llamar a los servicios de consulta-, es el de su apertura a la interconexión, cuando sea técnicamente viable y esté debidamente justificada, como señala el segundo párrafo del apartado octavo.1 de la Orden CTE/711/2002, y como ocurre con el resto de la numeración (ver Fundamento anterior).

El apartado decimotercero.5 de la Orden CTE/711/2002 no establece una obligación de interoperabilidad plena, pues **permite que se exima a los prestadores del STDP de abrir sus redes a los números de consulta telefónica sobre números de abonado**; en este sentido la disposición señala que los usuarios finales deberán tener acceso a una oferta de este tipo de servicios en condiciones adecuadas.

El apartado decimotercero.6 de la Orden CTE/711/2002 prevé la posibilidad de que la actual Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) determine en una disposición de carácter general los criterios que deben cumplirse para que se considere que existe una oferta de proveedores

---

<sup>15</sup> Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes, y la numeración, aprobado mediante Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (Reglamento de Mercados).

<sup>16</sup> Código armonizado a nivel europeo para la prestación de servicios vocales de directorio (Recomendación CEPT/ECTRA, de 4 de diciembre de 1997).

del SCTNA que aseguren su prestación en condiciones apropiadas para el usuario final. De esta forma, cuando concurren los criterios que, en su caso, establezca la SETID para considerar que existe una oferta suficiente de proveedores del SCTNA, el operador del servicio telefónico podrá limitar los 118AB a los que accedan sus abonados. Dichos criterios no han sido fijados.

Por otro lado, tal como indica la Exposición de Motivos de la Orden IET/1262/2013, de 26 de junio, por la que se modifica la Orden CTE/711/2002, la CNMC puede determinar los criterios que deben cumplirse para que se considere que existe una oferta de proveedores de estos servicios que aseguren su prestación en condiciones apropiadas para el usuario final, a través de la potestad de resolución de conflictos, que –como en otros ámbitos- corresponde a la CNMC -apartado octavo.2-.

La Orden CTE/711/2002 ha sido modificada nuevamente por la Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero. En virtud de esta Orden, se introducen las siguientes nuevas condiciones dirigidas a impedir el progresivo aumento del precio de las llamadas a estos números:

- (i) exigencia de que la facturación de los servicios se produzca por tiempo,
- (ii) eliminación de la componente de establecimiento de llamada,
- (iii) limitación de la facturación por llamada a diez minutos, y
- (iv) la exigencia de petición formal y expresa de acceso al servicio por parte del usuario, en el caso de que el precio de las llamadas sea superior a 2,5 euros por minuto, sin incluir el IVA<sup>17</sup> (régimen de *opt-in*). Si el precio de la llamada es igual o inferior a 2,5 euros/minuto, el acceso a estos servicios debe ser abierto para el usuario, salvo que decida restringirlo voluntariamente (régimen de *opt-out*).

Además, se establecen nuevas medidas tendentes a ofrecer una mayor transparencia y seguridad a los usuarios del servicio telefónico que solicitan la prestación de los SCTNA.

---

<sup>17</sup> Previsión del apartado noveno.2 de la Orden CTE/711/2002.

## **Cuarto. Sobre la presunta restricción del acceso a los servicios prestados a través de la numeración 118AB por parte de Vodafone**

### **A. Alegaciones y pruebas presentadas por los interesados y actuaciones inspectoras**

#### **1. 11811 NIT**

En sus escritos de 3 de noviembre de 2021 y 23 de marzo y 19 de septiembre de 2022, 11811 NIT alega que, a pesar de lo dispuesto en la normativa anteriormente referenciada, ha podido constatar, en el seguimiento de las llamadas a los usuarios finales al SCTNA que opera 11811 NIT, que el tráfico en interconexión no se encuentra abierto al público desde las nuevas líneas móviles contratadas por los usuarios finales con Vodafone, lo que considera un incumplimiento del principio de interoperabilidad, con los consiguientes perjuicios que esta situación está ocasionando a dicha entidad y al resto de los números que soporta en su red (incluye en su solicitud a los números 11843, 11850 y 11873).

En este sentido, 11811 NIT alega que, en el mes de septiembre de 2021, efectuó determinadas pruebas, utilizando tres nuevas líneas móviles contratadas a Vodafone<sup>18</sup>, cuyo resultado fue la inaccesibilidad a los SCTNA que operan en la red de 11811 NIT.

Esta operadora señala, asimismo, que, tras las comunicaciones remitidas a Vodafone sobre estas incidencias, esa operadora procedió al desbloqueo del acceso mencionado a los números 118AB.

En acreditación de sus alegaciones, 11811 NIT adjunta a su escrito, de 3 de noviembre de 2021, la siguiente documentación:

- La captura de la página web de Vodafone de 29 de septiembre de 2021, en la que se señalaba que las llamadas a los números 118AB no estaban incluidas en la tarifa plana, ni en los bonos de voz contratados<sup>19</sup>. En este enlace de ayuda al cliente se indicaba, asimismo, que las restricciones que se aplicarían sobre los números de tarificación especial (80X, 90X, etc.)<sup>20</sup>

<sup>18</sup> **[CONFIDENCIAL TERCEROS ]**.

<sup>19</sup> <https://ayudacliente.vodafone.es/particulares/movil/opciones-de-llamada-y-voz/numeros-de-tarificacion-especial-disponibles-desde-tu-fijo-y-movil>.

El contenido de este enlace ha cambiado a fecha de esta resolución. En la actualidad no figura el mensaje a los usuarios sobre la supuesta aplicación de las restricciones de acceso, que rigen para determinadas numeraciones y rangos de tarificación adicional (ver nota al pie 21), a las numeraciones 118AB.

<sup>20</sup> De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 12 y 13 y la disposición adicional primera de la Orden IET/2733/2015, de 11 de diciembre, por la que se atribuyen recursos públicos de

también aplicarían, “desde el 8 de marzo de 2021, a las llamadas realizadas a los números que comiencen por 118”.

- Copias de los correos electrónicos enviados a Vodafone, entre el 21 de septiembre y el 5 de octubre de 2021, comunicando las incidencias encontradas, y de las respuestas dadas por Vodafone a estos correos, en las que esta empresa señalaba que, tras la apertura de la oportuna incidencia comunicada por 11811 NIT, había constatado que las restricciones a los números 118AB únicamente se producían previa solicitud de los usuarios finales, que son los que, bien mediante llamada o bien a través de la web de Vodafone, cierran por defecto el acceso a algún servicio.

En concreto, en una de esas respuestas enviadas por Vodafone a 11811 NIT, mediante burofax de fecha 7 de octubre de 2021, Vodafone indicó que revisaría sus procesos internos para asegurar el cumplimiento de la referida Orden.

El 13 de octubre de 2021, 11811 NIT remitió un último burofax a Vodafone en el que denunciaba nuevas restricciones a los números 118AB indicados anteriormente desde las nuevas líneas móviles de Vodafone. Según 11811 NIT, este burofax no ha sido contestado por Vodafone.

Por último, 11811 NIT manifiesta que, en los contratos minoristas de servicios suscritos con Vodafone (modelos de contrato de abril de 2021) viene premarcada, por defecto, la casilla relativa a la restricción de servicios de tarificación adicional y 118AB, lo que considera contrario al principio de interoperabilidad y a la propia Orden CTE/711/2002.

Para acreditar esta alegación, 11811 NIT aporta la siguiente información, junto a su escrito de 19 de septiembre de 2022:

- (i) Las grabaciones en formato audio y video de las contrataciones efectuadas el 8 de septiembre de 2022 de dos tarjetas móviles de tarifa plana para jóvenes de 20 Gb por 15 euros/mes (tarifa Big Yuser<sup>21</sup>), realizadas a través de los canales de contratación telefónicos y web de Vodafone.

---

numeración a los servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas y se establecen condiciones para su uso, con carácter general, el acceso a este tipo de numeración es libre desde las redes públicas telefónicas. No obstante, y sin perjuicio de lo que se determine mediante resolución de la SETID, por razones de protección de los derechos de los usuarios finales, relacionadas con la facturación y las tarifas que se aplican en la prestación de determinados servicios, los números 803, 806 y 807, seguidos por las cifras 6, 7, 8 o 9, y 907 solo pueden ser accesibles previa petición expresa del usuario.

<sup>21</sup> <https://www.vodafoneyu.es/tarifa-movil/big-yuser/>

- (ii) Las copias de los contratos entregados por Vodafone tras la adquisición de esas dos líneas móviles, en los que consta marcada la casilla denominada “*Servicios de tarificación adicional (803, 806, 807, 905 y consulta telefónica 118XX)*”, que se encuentra en la parte del contrato dedicado a “*Servicios Restringidos*”.
- (iii) Grabaciones de video de las llamadas efectuadas a números 902 y al 11811, 11850, 11870 y 1188822 a través de las dos líneas móviles adquiridas a Vodafone.

## 2. Vodafone

En su escrito de 24 de noviembre de 2021 Vodafone negó lo alegado por 11811 NIT en su escrito de interposición del conflicto y, en línea con lo expresado en sus respuestas a los correos enviados por dicha operadora, manifestó que ella “*garantiza en todo momento la interoperabilidad de todos sus servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios de consulta telefónica sobre números de abonados 118AB, y, en concreto, los números gestionados por 11811 NIT, esto es, los números 11811, 11843, 11850 y 11870*”.

Además, esta operadora añadía que “***los clientes de Vodafone que no tienen acceso a los servicios de consulta telefónica sobre números de abonados, cuyo precio es inferior a 2,5 euros por minuto, es porque han solicitado de forma expresa la restricción de las llamadas a las numeraciones con tarificación elevada, entre las que se incluyen los servicios de tarificación adicional y dichos números 118xx, y en ningún caso por bloqueo o exclusión de interoperabilidad, como indica en su escrito 11811***” -formato en negrita de Vodafone-.

En este sentido, Vodafone manifestaba que en el momento de la contratación se informa a los clientes de las características y condiciones del servicio telefónico y de las tarifas de las llamadas de su plan de precios. En ese momento, **los clientes pueden decidir si quieren o no restringir el acceso a todas las llamadas de tarificación adicional, quedando estas fuera de la tarifa plana, incluidas las efectuadas a los SCTNA**. En el caso de que decidan hacerlo, Vodafone alegaba que los clientes deben marcar la siguiente casilla en el contrato y que con posterioridad a la contratación también pueden solicitar el acceso a esos servicios de tarificación adicional y de consulta telefónica y revocar su restricción.

---

<sup>22</sup> Esta numeración no es objeto del procedimiento.

### Pantallazo 1

**Contrato de Servicio Móvil,  
Banda Ancha, Fijo y TV  
para Clientes Particulares**



---

**Móvil/Internet Móvil**

Servicios restringidos: Llamadas internacionales  Servicios de tarificación adicional (803, 806, 807, 905, 118)  Roaming:  Mensajería Premium:

Nº teléfono móvil \_\_\_\_\_ IMEI\* \_\_\_\_\_ NºSIM\* \_\_\_\_\_

En su escrito de alegaciones de 14 de octubre de 2022, Vodafone aporta el nuevo pantallazo que estaría aplicando a los contratos desde el mes de agosto de 2022.

### Pantallazo 2

**Contrato de Servicios de  
Comunicaciones Móviles, Fijas y de  
Televisión para Clientes Particulares**



---

**Móvil/Internet Móvil**

Servicios restringidos:  
Llamadas internacionales  Servicios de tarificación adicional (803, 806, 807, 905) y consulta telefónica 118XXX  Roaming:  Mensajería Premium:

De ambos pantallazos de los contratos se observa que Vodafone habría corregido la categorización de los SCTNA que venía haciendo en sus contratos, al no englobarles en la categoría de servicio de tarificación adicional, como se muestra en el primer pantallazo del contrato que ha estado utilizando Vodafone desde, al menos, abril de 2021, según datos aportados por 11811 NIT y la propia Vodafone.

Sin embargo, también se observa que este cambio no estaría implementado desde agosto de 2022, ya que esta casilla no figura en las tres copias de contratos de servicios (fijo y móvil con y sin portabilidad), que Vodafone aporta en su escrito de 14 de octubre de 2022, y que afirma que estaría utilizando desde el mes de agosto. En ellos se observa que los servicios de consulta telefónica 118AB siguen apareciendo incluidos dentro del mismo paréntesis de numeraciones de tarificación adicional:

### Pantallazo 3



**Contrato de Servicios de Comunicaciones Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes Particulares**

**Móvil/Internet Móvil**

Servicios restringidos:

Llamadas internacionales  Servicios de tarificación adicional (803, 806, 807, 905 y consulta telefónica 118XX)  Roaming:  Mensajería Premium:

Además, esta operadora tampoco ha corregido el hecho de que el usuario no puede marcar la opción de restringir independientemente las llamadas a los servicios de tarificación adicional de las llamadas a 118AB, ya que solo se permite su restricción conjunta, es decir, a través de la marcación de la misma casilla.

En su escrito de 14 de octubre de 2022, Vodafone alega que la opción que da al usuario de marcar conjuntamente ambas restricciones, tanto para las tarifas altas como bajas en el caso de televenta y venta online, es para *“facilitar y hacer más efectiva la gestión de las elecciones de los clientes”*, pero que, no obstante, en sus sistemas internos existen dos marcadores claramente diferenciados *“[U]n marcador para servicios de precios altos, que incluye los servicios de tarificación adicional 80x y 905 de los niveles 4, 5 y 6 y llamadas a servicios de consulta telefónica 118AB con precios superiores a 2,5 €/minuto, y otro marcador para servicios de precios bajos, que incluye los servicios de tarificación adicional 80x y 905 de niveles 1, 2 y 3 y servicios de consulta telefónica 118AB con precios iguales o inferiores a 2,5 €/minuto”*.

Además, en dicho escrito Vodafone añade que, tal y como 11811 NIT ha reclamado y para evitar que exista alguna confusión, ha modificado las condiciones generales de los contratos en los que se explica que se restringirán las llamadas a los SCTNA de nivel bajo de precios (precio menor o igual de 2,5 €/minuto) si el usuario así lo especifica voluntariamente marcando la precitada casilla (subrayado nuestro).

En su escrito de 24 de noviembre de 2021 Vodafone aportó los contratos firmados por los clientes titulares de dos de los tres números de teléfono que menciona 11811 NIT en su escrito de interposición del conflicto [**CONFIDENCIAL TERCEROS** ], supuestamente afectados por dicha restricción y sobre los que pidió a Vodafone por correo electrónico que abriera el acceso a los números 118AB. En ellos se observa que los usuarios marcaron la referida casilla que aparece en el pantallazo 1 y que en las condiciones generales de los contratos no se informaba de que con dicha marcación quedarían restringidas las

llamadas a los SCTNA de nivel bajo de precios (precio menor o igual de 2,5 €/minuto).

Según manifiesta esta operadora en su escrito de 14 de octubre de 2022, desde agosto de 2022 ya se informa a los usuarios, a través de las condiciones generales de contratación, sobre dicha restricción en caso de solicitarlo en el mismo contrato. Además, alega que todos los usuarios son informados con antelación a la firma del contrato a través del enlace de ayuda al cliente de la página web de Vodafone<sup>23</sup>, por lo que considera que el usuario “*puede en cualquier momento que lo desee activar o restringir las llamadas a estos servicios con precios de nivel bajo, es decir, aquellos que no vienen restringidos por Ley, al ser de importe inferior a 2,5 euros por minuto*”.

Por último, sobre las dos líneas contratadas por 11811 NIT a través de los canales de televenta y online, acreditadas a través de su escrito de 19 de septiembre de 2022, mediante su grabación en vídeo, Vodafone confirma que “existía una configuración errónea en red con una restricción por defecto para las llamadas a numeraciones de tarifas especiales. Esta incidencia no afecta a líneas con portabilidad, que son la gran mayoría de las nuevas activaciones, pero sí había afectado a las dos líneas indicadas por 11811 NIT en su escrito” (subrayado nuestro).

Esta operadora también manifiesta que “*ha realizado una revisión interna exhaustiva para asegurar el cumplimiento de todas las obligaciones de interoperabilidad, así como garantizar y asegurar los derechos de los usuarios en términos de acceso y transparencia de la información*”.

En concreto, Vodafone alega, en su escrito de 14 de octubre de 2022, que ya ha arreglado los desajustes que existían entre la información recogida en el sistema de información del cliente -CRM- con el perfil técnico implementado en la red, de forma urgente para las nuevas altas y para todas nuevas activaciones. Esta operadora añade que el desajuste afectaba a un máximo del “[**INICIO CONFIDENCIAL**

**FIN CONFIDENCIAL]**”, pero que aun así está revisando “el total de líneas de afectadas (...). Finalizado este análisis en los próximos días se procederá a regularizar correctamente la situación de todas las líneas” (subrayado nuestro).

### 3. Actuaciones inspectoras

Los días 31 de marzo y 1, 5 y 21 de abril de 2022 se realizaron diversas actuaciones inspectoras, con el fin de averiguar si Vodafone restringe por defecto

---

<sup>23</sup><https://ayudacliente.vodafone.es/particulares/internet-y-fijo/fijo/numeros-de-tarificacion-especial-disponibles-desde-tu-fijo-y-movil/>

en el contrato de nuevas líneas de servicios móviles el acceso a la numeración 118AB. En concreto, se adquirió una tarjeta SIM prepago de Vodafone, modalidad M, con un bono de 20 GB y tarifa de 15 euros, para comprobar si era posible efectuar llamadas a las numeraciones 118AB a través de esta línea.

Según el Acta de inspección de 26 de abril de 2022, se observa que, con independencia de la modalidad de la tarjeta prepago contratada (tarifas entre 10 y 40 euros), en todas ellas se ofrece una tarifa plana que, en función del precio, incluye una serie de gigabytes (que van desde los 10 hasta los 55), así como llamadas nacionales en la mayoría de los casos con carácter ilimitado en España y a Rumanía durante 28 días. En las tarifas planas de todas las tarjetas prepago están excluidas expresamente las llamadas efectuadas a numeración premium, de tarifas especiales (como son los 118) y satelitales.

Tal y como pudo comprobarse en la inspección efectuada, las llamadas realizadas a las numeraciones 11811, 11843, 11850 y 11870, desde una tarjeta SIM prepago adquirida a Vodafone, no fueron cursadas por encontrarse el acceso a las numeraciones 118 expresamente excluido de la tarifa plana contratada. No obstante, Vodafone ofreció la posibilidad de realizar estas llamadas siempre y cuando se procediera a recargar o a pedir un anticipo de saldo sobre la referida tarjeta prepago por un importe mínimo de 3,5 euros, tras lo que se habilitaría la progresión de las llamadas a los SCTNA.

#### **4. Otras actuaciones realizadas**

Con carácter adicional, el 23 de marzo de 2022 se requirió a Vodafone que aportara determinada información, con el fin de conocer el impacto que, sobre el tráfico recibido en las numeraciones 11811, 11843, 11850 y 11870 podría haber tenido la presunta conducta que 11811 NIT le imputa desde el 8 marzo de 2021. Asimismo, se le pidió a dicha operadora que aportara el porcentaje de clientes que hubieran solicitado de forma expresa la restricción voluntaria de las llamadas a las numeraciones 118AB, durante los ejercicios 2020 y 2021. Ello se requirió con el objetivo de comprobar si desde marzo de 2021 hubo un aumento significativo de clientes que marcaran dicha casilla por defecto en el contrato, en línea con lo alegado por 11811 NIT.

En el escrito de alegaciones de Vodafone de 14 de octubre de 2022, esta operadora ha aportado datos más actualizados sobre la evolución del tráfico originado en su red móvil con destino las numeraciones 11811, 11843, 11850 y 11870 de los últimos meses (aporta gráficas sobre el tráfico cursado entre febrero y septiembre de 2022), que según alega, completa el análisis que la CNMC realizó en el informe sometido a trámite de audiencia y permite *“verificar si la incidencia detectada en algunas líneas móviles preactivadas podría haber tenido algún impacto en el tráfico cursado”*. Estos datos se analizan en el apartado siguiente.

## **B. Valoración de las alegaciones y de las pruebas que constan en el expediente**

En el informe sometido a trámite de audiencia, a la vista de la información aportada por las partes durante la fase de instrucción, la DTSA concluyó desestimar la solicitud de 11811 NIT, de obligar a Vodafone a garantizar a sus nuevos clientes el acceso a los SCTNA, ya que no se había demostrado que en la práctica esta operadora hubiera dejado de garantizar este derecho de acceso a los usuarios finales.

No obstante, también se señaló que *“a la vista de la catalogación de la numeración 118AB como de tarificación adicional, que hace Vodafone en las condiciones particulares sobre la prestación de servicios móviles aplicadas a sus usuarios, al incluir dicha numeración en la misma casilla de restricción voluntaria de llamadas que pueden marcar los clientes en el momento de contratar, se propondrá dar traslado de estas condiciones al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (MAETD), para que las analice en el marco de su habilitación competencial de defensa de los derechos de los usuarios, en materia de transparencia e información contractual (artículo 68 de la LGTel)”*.

En su escrito de alegaciones de 19 de septiembre de 2022, 11811 NIT muestra su desacuerdo con las anteriores conclusiones y reitera que las casillas sobre la restricción de llamadas a los servicios 118AB ya venían previamente marcadas por defecto en el contrato que entrega Vodafone en formato pdf; contrato que no permite ser editado ni modificado.

Tras analizar la información y pruebas aportadas por ambas operadoras junto a sus citados escritos de alegaciones, se observa que hasta agosto de 2022 Vodafone ni informaba correctamente al usuario en el contrato, ni le permitía decidir, durante la contratación on line y televenta de nuevas líneas móviles, las restricciones que tendría su tarifa plana sobre las llamadas a numeraciones 118AB.

Además, en su escrito de alegaciones de 19 de septiembre de 2022, 11811 NIT ha probado que, aún en agosto de 2022, de forma unilateral, Vodafone marcaba en el contrato la casilla denominada *“Servicios de tarificación adicional (803, 806, 807, 905 y consulta telefónica 118XX)”*, que consta en la parte del contrato dedicado a *“Servicios Restringidos”*.

De la grabación de video incluida en el documento 6 aportado por 11811 NIT en dicho escrito de alegaciones se observa que, durante los segundos 10 a 30, se navega por las condiciones legales de la tarifa plana para jóvenes Big Yuser de 15 €/mes, que Vodafone permite consultar en su página web con anterioridad a la contratación de la línea móvil. En estas condiciones legales aparece el siguiente párrafo: *“Los minutos incluidos en todas las tarifas excluyen las llamadas a*

*numeraciones especiales de tarificación adicional (como los 700, 901 o 902), llamadas a inteligencia de red, llamadas internacionales, llamadas a números guía (como los 118) y las llamadas no utilizadas para la identificación de usuarios finales” (subrayado nuestro). Por tanto, las líneas contratadas por 11811 NIT en la tarifa indicada tendrían excluidas los minutos a estas numeraciones de tarificación adicional o especial, es decir, de coste más elevado que las realizadas a otras numeraciones geográficas.*

Esta es la misma limitación de minutos contratados que se descubrió que tenía la tarifa plana de la tarjeta prepago adquirida durante las actuaciones inspectoras<sup>24</sup>. Durante el desarrollo de estas actuaciones se observó que dicha exclusión de minutos a la numeración 118AB se solucionaba efectuando una recarga adicional a la tarifa contratada, tal y como Vodafone informaba mediante una locución al intentar llamar a los SCTNA de las numeraciones 118AB objeto de conflicto.

11811 NIT alega en su escrito de alegaciones que este tipo de limitación en las tarjetas prepago también supone una restricción al acceso de los SCTNA contrario a la normativa. Sin embargo, esta Comisión entiende que los operadores son libres para fijar sus ofertas comerciales, siempre que respeten lo dispuesto en el ordenamiento jurídico en materia de contratos y de comunicaciones electrónicas.

En este caso de tarjetas prepago con tarifa plana de minutos, Vodafone no estaría aplicando por defecto el sistema de acceso Opt-in a la numeración 118AB, ya que no parece que impida a los usuarios de las tarjetas prepago cursar llamadas a los SCTNA de tarifas iguales o inferiores 2,5 €/min, sino que les requiere que recarguen la tarjeta con más dinero, puesto que a diferencia de los contratos postpago de tarjetas móviles con tarifas planas, en los que se factura y pagan aparte las llamadas a numeraciones de tarifas especiales, normalmente a través de su domiciliación bancaria (igual que ocurre con las líneas fijas), Vodafone no tiene otra forma de facturar y cobrar esas llamadas de tarifas superiores cuando se tratan de tarjetas prepago.

No obstante lo anterior, de la precitada grabación en video de las llamadas realizadas a numeración 118AB a través de las dos líneas móviles postpago sin portabilidad adquiridas a Vodafone por 11811 NIT (tarifa Big Yuser), que ha aportado esta operadora junto con su escrito de 19 de septiembre de 2022, se observa que Vodafone no ofrece la posibilidad de facturar y cobrar aparte de la

---

<sup>24</sup> En su escrito de 19 de septiembre de 2022, 11811 NIT alega que en el Informe de la DTSA no se menciona el proceso de contratación para la adquisición de la tarjeta SIM durante las actuaciones inspectoras, lo que considera que “*sería muy útil para comprobar el momento en el que el órgano de inspección tuvo que marcar o desmarcar la casilla correspondiente.*”

La tarjeta adquirida durante las actuaciones inspectoras fue de prepago; la inspectora no firmó un contrato físico por la adquisición de la tarjeta prepago, con el que esta Comisión pudiera comprobar el extremo que indica 11811 NIT.

tarifa plana contratada las llamadas a los SCTNA objeto de conflicto<sup>25</sup>. En dichas grabaciones se observa que Vodafone indica a los usuarios que, a través de los números desde los que llaman, no se encuentran disponibles esos servicios y que pueden gestionar los cambios necesarios a través de la aplicación “Mi Vodafone” o llamando a una serie de números cortos y móviles.

Como ha probado 11811 NIT, Vodafone restringe las llamadas efectuadas a todos los SCTNA, ya que, sin recabar el consentimiento del usuario, marca de forma unilateral y por defecto la precitada casilla denominada “*Servicios de tarificación adicional (803, 806, 807, 905 y consulta telefónica 118XX)*”, que consta en la parte del contrato dedicado a “*Servicios Restringidos*”.

El modelo de estos contratos aportado por 11811 NIT es de agosto de 2022, en ellos consta el cambio indicado por Vodafone en las condiciones generales de contratación, en el que se informa correctamente al usuario sobre la regulación de las posibles restricciones de llamadas de precios elevados que pueden realizar los usuarios en el momento de contratar -a pesar de que en las condiciones particulares siguen apareciendo incluidos los SCTNA dentro del mismo paréntesis de numeraciones de tarificación adicional (Pantallazo 3)-.

Estos cambios en las condiciones generales de los contratos no habrían solucionado el problema que genera el error en sus sistemas en la contratación online y televenta, de marcación por defecto de dicha casilla y, en consecuencia, la aplicación de forma injustificada del sistema *Opt-in* a todos los números 118AB, al menos, en las nuevas líneas móviles postpago sin portabilidad, tal y como 11811 NIT ha acreditado.

En su escrito de 14 de octubre de 2022 Vodafone alega que ha “*hecho un seguimiento detallado del proceso de activación y contratación*” y que ha corregido de forma urgente los desajustes que existían “*entre la información recogida en el sistema de información del perfil del cliente CRM con el perfil técnico implementado en la red*” para las nuevas altas y para todas nuevas activaciones. Además, esta operadora alega que está verificando el total de líneas afectadas y que “[f]inalizado este análisis en los próximos días se procederá a regularizar correctamente la situación de todas las líneas”.

En un correo enviado por Vodafone a 11811 NIT el 7 de octubre de 2021, aportado por 11811 NIT en su escrito de interposición del presente conflicto, Vodafone

---

<sup>25</sup> De acuerdo con la información que proporciona Vodafone a través del siguiente enlace de su página web: <https://www.vodafone.es/c/conocenos/es/vodafone-espana/quienes-somos/legal-y-regulatorio/tarifas/>, las tarifas minoristas de los SCTNA prestados a través de los números 11811, 11843, 11850 y 11870, a fecha del mes de septiembre de 2022, es igual o inferior a 2,5 €/min.

afirmaba que cumplía con la legislación vigente, pero que, no obstante, iba a revisar sus procesos internos. Sin embargo, hasta un año después del citado correo intercambiado con 11811 NIT Vodafone no ha revisado sus procesos internos para corregir el problema denunciado, a la vista de las pruebas aportadas por 11811 NIT en su escrito de 19 de septiembre de 2022.

Esta Comisión valora positivamente las actuaciones que está acometiendo Vodafone para solucionar la situación que 11811 NIT ha denunciado en el presente expediente. No obstante, no es posible obviar que, con este tipo de prácticas desarrolladas durante la contratación a distancia (on line y televenta) de sus líneas móviles sin portabilidad, Vodafone no habría garantizado la interoperabilidad de los SCTNA a estos usuarios, conforme establece el marco normativo analizado.

Con el objeto de analizar el impacto que esta práctica de Vodafone podría haber tenido sobre los tráficos recibidos en las numeraciones objeto de conflicto (11811, 11843, 11850 y 11870), entre los años 2020 y 2021, durante la instrucción del expediente se requirió a Vodafone que aportara dicha información, que proporcionó mediante su escrito de 5 de julio de 2022. Además, en su escrito de 14 de octubre de 2022, Vodafone ha aportado nuevos datos sobre el tráfico cursado por su red móvil hacia las numeraciones 118AB objeto de conflicto, durante los meses de febrero y septiembre de 2022.

Del análisis de estos datos no se puede concluir que haya habido un descenso del tráfico a los números 118AB objeto de conflicto durante los años 2021 y 2022, como consecuencia de la práctica de contratación que habría aplicado esta operadora desde el 8 de marzo de 2021 hasta, al menos, octubre de 2022.

Finalmente, esta Comisión considera que, si bien Vodafone pretende corregir la incorrecta inclusión que aún hace de las llamadas a numeración 118AB dentro de los servicios de tarificación adicional<sup>26</sup>, que el usuario puede restringir en el momento de la contratación, esta operadora también debe permitir que el usuario pueda decidir de forma separada sobre la restricción de los servicios de tarificación adicional y de los SCTNA con niveles de precios inferiores a 2,5 euros/minuto, sin incluir ambas restricciones en la misma casilla.

En definitiva, a la vista de todo lo expuesto, procede estimar la solicitud de 11811 NIT de obligar a Vodafone a garantizar la interoperabilidad y el acceso a los SCTNA a los nuevos clientes de los servicios de telefonía móvil de Vodafone en las contrataciones online y televenta, ya que se ha acreditado que Vodafone restringe directamente las llamadas a los números 118AB, como los que son

---

<sup>26</sup> Los números de SCTNA son de tarifas especiales, pero no de tarificación adicional. Esta categoría hace referencia solo a los servicios prestados a través de las numeraciones 803, 806, 807 y 905.

objeto del conflicto, que se facturan a precios iguales o inferiores a 2,5 euros/minuto -para estas llamadas, el operador debería tener establecido un régimen *opt-out*.

Como consecuencia de lo expuesto, en el plazo de 10 días desde la notificación de la presente Resolución, Vodafone deberá acreditar a este organismo, mediante grabación en video, que sus procesos internos de contratación permiten que los clientes finales de telefonía móvil consienten expresamente la restricción de llamadas a los números 118AB de tarifas inferiores o iguales a 2,5 euros el minuto, cualquiera que sea el canal de contratación utilizado.

Por último, dada (i) la confusa información que hasta agosto de 2022 Vodafone ha estado entregando a sus clientes de líneas móviles en sus contratos, sobre las llamadas que podrían restringir y en qué casos, (ii) la defectuosa catalogación que esta operadora sigue haciendo en los contratos de la numeración 118AB, como de tarificación adicional, y (iii) la imposibilidad actual de marcar en el contrato de forma independiente la restricción de ambos tipo de servicios, se dará traslado de esta Resolución y de dichas condiciones contractuales al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (MAETD), para que analice estas conductas y supervise las condiciones generales y particulares que Vodafone ha estado utilizando, en el marco de su habilitación competencial de defensa de los derechos de los usuarios, en materia de transparencia e información contractual (artículo 68 de la LGTel).

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

## RESUELVE

**Primero.** Estimar la solicitud de 11811 Nueva Información Telefónica, S.A.U. contra Vodafone España, S.A.U. en relación con el acceso restringido desde su red móvil a los números 118AB, desde los que se presta el servicio de consulta telefónica sobre números de abonados, para los nuevos clientes de sus servicios de telefonía móvil.

En el plazo de 10 días desde la notificación de la presente Resolución Vodafone España, S.A.U. deberá acreditar a este organismo, mediante grabación de video, que sus procesos internos de contratación permiten que los clientes finales de telefonía móvil consienten expresamente la restricción de llamadas a los números 118AB de tarifas inferiores o iguales a 2,5 euros el minuto, cualquiera que sea el canal de contratación utilizado.

**Segundo.** Dar traslado al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital de las actuaciones practicadas en el expediente y de las condiciones particulares de contratación aportadas por Vodafone España, S.A.U. en el marco de este procedimiento.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, 11811 Nueva Información Telefónica, S.A.U. y Vodafone España, S.A.U., haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.