

# **RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO DE INTERCONEXIÓN INTERPUESTO POR BRIGHTER CALL CENTER, S.L. CONTRA TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. Y CONTRA DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS EN RELACIÓN CON EL RESTABLECIMIENTO DE LA INTERCONEXIÓN Y LA DEVOLUCIÓN DE LOS PAGOS DE DETERMINADAS CANTIDADES RETENIDAS, TRAS EL BLOQUEO DE LA TRANSMISIÓN DEL TRÁFICO HACIA EL NÚMERO 11816**

(CFT/DTSA/256/22)

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

### **Presidenta**

D.<sup>a</sup> Pilar Sánchez Núñez

### **Consejeros**

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

### **Secretario**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 14 de marzo de 2024

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. ANTECEDENTES DE HECHO .....</b>	<b>3</b>
<b>Primero. Escrito de interposición de conflicto de interconexión.....</b>	<b>3</b>
<b>Segundo. Comunicación a los interesados del inicio del procedimiento .....</b>	<b>3</b>
<b>Tercero. Solicitud de información a la SETID.....</b>	<b>3</b>
<b>Cuarto. Declaración de confidencialidad.....</b>	<b>4</b>
<b>Quinto. Segundo escrito de Brighter .....</b>	<b>4</b>
<b>Sexto. Cancelación de asignación del número 11816 y de inscripción en         el Registro de Operadores .....</b>	<b>4</b>
<b>Séptimo. Requerimiento de información a TME.....</b>	<b>4</b>
<b>Octavo. Requerimientos de información a Brighter y TME .....</b>	<b>5</b>
<b>Noveno. Escritos de contestación de la SETID .....</b>	<b>5</b>
<b>Décimo. Segunda declaración de confidencialidad .....</b>	<b>5</b>
<b>Undécimo. Trámite de audiencia.....</b>	<b>5</b>
<b>Duodécimo. Acceso al expediente por parte de Brighter .....</b>	<b>5</b>
<b>Decimotercero. Escrito de alegaciones de Brighter .....</b>	<b>5</b>
<b>Decimocuarto. Declaración de confidencialidad.....</b>	<b>6</b>
<b>Decimoquinto. Informe de la Sala de Competencia .....</b>	<b>6</b>
<b>II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES.....</b>	<b>6</b>
<b>Primero. Objeto del procedimiento .....</b>	<b>6</b>
<b>Segundo. Habilitación competencial de la Comisión Nacional de los         Mercados y la Competencia y ley aplicable .....</b>	<b>6</b>
<b>III. FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES .....</b>	<b>7</b>
<b>Primero. Sobre las relaciones de interconexión entre las partes del         conflicto.....</b>	<b>7</b>
<b>Segundo. Sobre las medidas de suspensión de tráfico de llamadas y         retención de pagos adoptadas.....</b>	<b>9</b>
<b>Tercero. Análisis y valoración de la solicitud de Brighter.....</b>	<b>10</b>
<b>Cuarto. Análisis de otras alegaciones efectuadas por Brighter.....</b>	<b>15</b>
<b>RESUELVE .....</b>	<b>16</b>

## I. ANTECEDENTES DE HECHO

### Primero. Escrito de interposición de conflicto de interconexión

Con fecha 28 de agosto de 2022, tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) un escrito presentado por la entidad Brighter Call Center, S.L. (Brighter), por el que interpone un conflicto de interconexión contra Telefónica Móviles España, S.A. (TME) y Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga), en relación con el bloqueo de la interconexión y con la devolución de los pagos de determinadas cantidades retenidas tras el bloqueo del tráfico generado desde la red de TME hacia el número 11816 efectuado el día 6 de julio de 2022.

En particular, Brighter solicita a este organismo que ordene “*el inmediato alzamiento del bloqueo del tráfico con destino al número 11816 así como el de la retención de pagos relativa al mismo, y se declare el derecho de Brighter a recibir de forma inmediata los pagos retenidos por TME y/o Dialoga por un importe total de [CONFIDENCIAL TERCEROS] más intereses legales*”, así como la adopción de una medida provisional consistente en que se ordenase a TME el cese inmediato del bloqueo de la transmisión del tráfico dirigido al número 11816, el cese de la retención de los pagos y el abono de las cantidades retenidas por TME y Dialoga.

### Segundo. Comunicación a los interesados del inicio del procedimiento

Mediante escritos de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de 10 de octubre de 2022, se comunicó a Brighter, TME y Dialoga el inicio del procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 4, 21.3 y 21.4, párrafo segundo, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

### Tercero. Solicitud de información a la SETID

Mediante escrito de la DTSA de 10 de octubre de 2022, se requirió información a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID), del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, sobre las actuaciones practicadas en relación con los tráficos objeto del conflicto; en particular, con el fin de conocer ciertos aspectos relacionados con la suspensión de la interconexión y la retención de pagos correspondientes a los tráficos cursados al número 11816.

#### **Cuarto. Declaración de confidencialidad**

El 10 de octubre de 2022, mediante escrito de la DTSA, se declaró confidencial determinada información aportada por Brighter en su escrito de 28 de agosto de 2022.

#### **Quinto. Segundo escrito de Brighter**

Con fecha 24 de octubre de 2022 tuvo entrada en la CNMC un segundo escrito de Brighter mediante el que comunica que desiste de su solicitud respecto a Dialoga, manteniendo su solicitud de interposición de conflicto exclusivamente frente a TME.

#### **Sexto. Cancelación de asignación del número 11816 y de inscripción en el Registro de Operadores**

Con fecha 7 de noviembre de 2022, tuvo entrada en el registro de CNMC un nuevo escrito de Brighter solicitando la cancelación de toda la numeración asignada, así como la cancelación de su inscripción en el Registro de Operadores, por cese de la actividad.

Mediante Resoluciones de la CNMC de 25 de noviembre y 15 de diciembre de 2022 se procedió a la cancelación de la asignación del número corto 11816<sup>1</sup>, a declarar la extinción de la condición de operador de Brighter y a cancelar su inscripción en el Registro de Operadores, por cese de la actividad<sup>2</sup>.

#### **Séptimo. Requerimiento de información a TME**

Mediante escrito de la DTSA de 16 de diciembre de 2022, se requirió información a TME, por ser necesario para la determinación y comprobación de los datos a analizar en el procedimiento, al amparo de lo dispuesto en el artículo 75.1 de la LPAC.

Con fecha 12 de enero de 2023, tuvo entrada en el registro de la CNMC un escrito de contestación de TME, tras acordarse el 9 de enero de 2023 la ampliación de plazo solicitada para contestar el citado requerimiento.

---

<sup>1</sup> NUM/DTSA/3357/22.

<sup>2</sup> RO/DTSA/0749/22/CANCELACIÓN.

## **Octavo. Requerimientos de información a Brighter y TME**

Mediante sendos escritos de la DTSA, de 27 de marzo de 2023, se requirió nueva información a Brighter y a TME respectivamente.

Con fechas 30 de marzo y 19 de abril de 2023, tuvieron entrada en el registro de la CNMC los escritos de contestación de Brighter y TME, respectivamente, tras el acuerdo adoptado el 14 de abril de 2023 de ampliación de plazo para contestar el citado requerimiento.

## **Noveno. Escritos de contestación de la SETID**

Con fechas 23 de junio y 17 de octubre de 2023, tuvieron entrada en el registro de la CNMC, sendos escritos de contestación de la SETID al requerimiento de información formulado por esta Comisión, referido en el Antecedente de hecho Tercero anterior.

## **Décimo. Segunda declaración de confidencialidad**

El 11 de diciembre de 2023, mediante escrito de la DTSA, se declaró confidencial determinada información aportada por Brighter en su escrito de 30 de marzo de 2023 y por TME en sus escritos de 12 de enero y 14 de abril de 2023.

## **Undécimo. Trámite de audiencia**

El 11 de enero de 2024, 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.

## **Duodécimo. Acceso al expediente por parte de Brighter**

Con fecha 25 de enero de 2024, tuvo entrada en el registro de la Comisión escrito de Brighter solicitando acceso al expediente y la ampliación del plazo para presentar sus alegaciones al informe de audiencia de la DTSA.

De conformidad con los artículos 13.d) y 53.1.a) de la LPAC, con fecha 5 de febrero de 2024 se dio traslado a Brighter de la información no confidencial obrante en el expediente.

## **Decimotercero. Escrito de alegaciones de Brighter**

Con fecha 9 de febrero de 2024, Brighter presentó su escrito de alegaciones al trámite de audiencia.

## **Decimocuarto. Declaración de confidencialidad**

El 29 de febrero de 2024, mediante escrito de la DTSA se declaró confidencial determinada información aportada por Brighter en su escrito de 9 de febrero de 2024.

## **Decimoquinto. 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 tiene por objeto analizar la solicitud presentada por Brighter relativa a la restauración de la interconexión (tras el bloqueo de la transmisión de determinado tráfico hacia la numeración 11816) y a la devolución de los pagos por interconexión de dicho tráfico, retenidos por TME.

Ambas medidas -el bloqueo de la transmisión del tráfico y la retención de pagos- se habrían producido de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 381/2015, de 14 de mayo, por el que se establecen medidas contra el tráfico no permitido y el tráfico irregular con fines fraudulentos en comunicaciones electrónicas (Real Decreto 381/2015).

### **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 6.4 de la LCNMC, corresponde a la CNMC *“resolver los conflictos en los mercados de comunicaciones electrónicas a los que se refiere el artículo 12.1.a) de la presente Ley”*.

Los artículos 28 y 100.2.j) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (LGTel), facultan a la CNMC a resolver los conflictos que se susciten, a petición de cualquiera de las partes interesadas, en relación con

las obligaciones existentes en virtud de la presente ley y su normativa de desarrollo entre operadores, entre operadores y otras entidades que se beneficien de las obligaciones de acceso e interconexión o entre operadores y proveedores de recursos asociados.

Además, el artículo 6 del Real Decreto 381/2015 prevé que, si de la tramitación de los expedientes de supervisión de las suspensiones de tráfico de interconexión de los operadores por la SETID, se desprende que las solicitudes o notificaciones correspondientes tienen su origen en un conflicto entre operadores en materia de acceso o interconexión, la CNMC resolverá sobre los extremos objeto de dicho conflicto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la LGTel<sup>3</sup>.

Por otra parte, el artículo 8.2 de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (Orden CTE/711/2002), establece que 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 del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado se resolverán por la CNMC de acuerdo con lo establecido en la normativa general sobre acceso e interconexión y con lo establecido en dicha Orden.

En definitiva, en atención a 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, el presente procedimiento, en lo no previsto por la LCNMC y la LGTel, se rige por lo establecido en la LPAC.

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

#### **Primero. Sobre las relaciones de interconexión entre las partes del conflicto**

En el momento de la interposición del conflicto, Brighter era un operador de comunicaciones electrónicas inscrito en el Registro de Operadores de redes y

---

<sup>3</sup> El Real Decreto se refiere al artículo 15 de la anterior Ley 9/2014, de 9 mayo, General de Telecomunicaciones, derogado por la actual LGTel.



servicios de comunicaciones electrónicas para prestar, entre otros, el servicio de comunicaciones electrónicas de consulta telefónica sobre números de abonado y el servicio telefónico fijo disponible al público -este último para la terminación en otras redes de las llamadas recibidas en su servicio de consulta telefónica sobre números de abonado-<sup>4</sup>.

No obstante, durante la tramitación del presente procedimiento, Brighter comunicó el cese de sus actividades y solicitó la cancelación de la asignación del número 11816, extinguiéndose su condición de operador<sup>5</sup>.

Brighter tenía firmado con Dialoga un “Acuerdo especial de interconexión telefónica para el tránsito al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado 118” de 12 de febrero de 2021<sup>6</sup>, mediante el cual Dialoga prestaba a Brighter el servicio de recogida, enrutamiento, intercambio y terminación del tráfico telefónico con destino nacional y/o internacional.

Este contrato suscrito entre Dialoga y Brighter no contiene ninguna referencia a las medidas que pueden adoptarse contra el tráfico no permitido o irregular, de conformidad con el Real Decreto 381/2015. No obstante, se considera que el Real Decreto 381/2015 es de aplicación a ese contrato, tal como señala su disposición adicional segunda: “*la falta de adecuación de los acuerdos no exime del cumplimiento de lo establecido en el presente real decreto, cuyas disposiciones serán efectivas desde el momento de su entrada en vigor*”.

Al mismo tiempo, Dialoga tiene suscrito con TME un Acuerdo General de Interconexión IP de 22 de abril de 2022<sup>7</sup>. A través del citado contrato, TME presta el servicio de acceso y el servicio de facturación y cobro conforme a los términos y condiciones establecidos en la Oferta de Interconexión de Referencia basada en tecnología IP (OIR-IP) de 2018<sup>8</sup>.

Por otro lado, el apartado 8 de la OIR-IP dispone que “*el operador que detecte tráfico no permitido o tráfico irregular actuará conforme a lo establecido en el Real Decreto 381/2015, de 14 de mayo, por el que se establecen medidas contra*

---

<sup>4</sup> RO/DTSA/0184/21.

<sup>5</sup> Tal y como se recoge en el Antecedente de hecho Sexto.

<sup>6</sup> Facilitado por Brighter junto a su escrito de 28 de agosto de 2022.

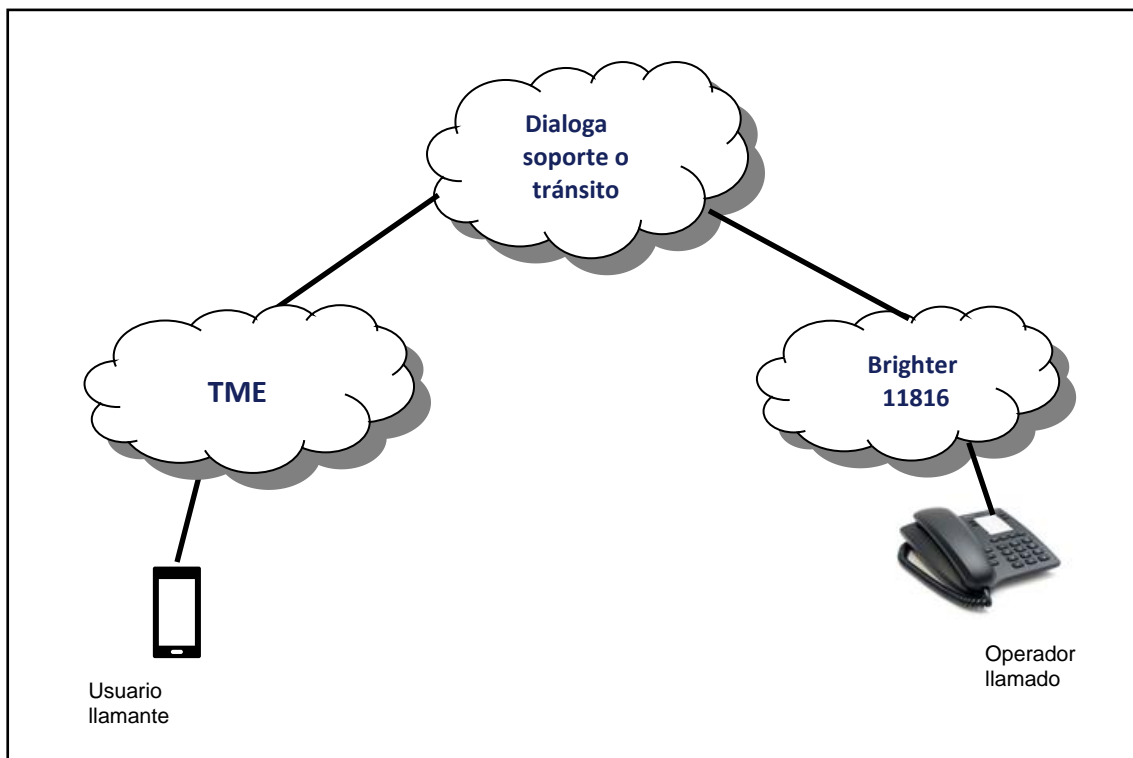
<sup>7</sup> Mediante escrito de 19 de abril de 2023, TME facilita la cláusula VII contenida en el citado acuerdo.

<sup>8</sup> Cuya última modificación fue aprobada por Resolución de la CNMC de 18 de diciembre de 2018 (OFE/DTSA/006/17).



*el tráfico no permitido y el tráfico irregular con fines fraudulentos en comunicaciones electrónicas (BOE de 28 de mayo de 2015), aplicando los procedimientos aprobados conforme a dicha norma". Asimismo, en la cláusula VII del AGI IP se hace mención expresa a las medidas contenidas en el citado Real Decreto.*

A continuación, se describe la cadena de interconexión entre los operadores para el tráfico cursado objeto del presente expediente. Las llamadas se generaron desde la red móvil de TME, entregándose el citado tráfico a Dialoga, como operador soporte del asignatario del número 11816 de Brighter:



## **Segundo. Sobre las medidas de suspensión de tráfico de llamadas y retención de pagos adoptadas**

TME declara que, en fecha 6 de julio de 2022, identificó tráfico de tipo irregular con fines fraudulentos hacia el número 11816, previsto en el artículo 3 del Real Decreto 381/2015 y definido en el Preámbulo de dicho Real Decreto como “*el generado, inducido o prolongado artificialmente, así como provocado a través de comunicaciones comerciales no solicitadas o mediante el control no consentido de los sistemas o terminales de usuario, al objeto de hacer un uso abusivo o fraudulento de las redes y los servicios (...)*” -ver también las tipologías de este tráfico en el artículo 3.2 del Real Decreto mencionado-.

Asimismo, dicho operador detectó tráfico no permitido que hace un uso indebido de la numeración, definido en el artículo 2.3 del citado Real Decreto como aquel tráfico que tenga origen o destino en recursos públicos de numeración asignados y *“que haga un uso de dichos recursos contrario a las condiciones de uso establecidas en las correspondientes disposiciones de atribución, habilitación o aplicación”*.

Mediante escrito de 8 de julio de 2022, TME comunicó al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital el bloqueo de la interconexión y la retención de los pagos de la numeración 11816 correspondiente al periodo entre el 6 de junio y el 6 de julio de 2022, en virtud de lo previsto en la Resolución emitida por la Secretaría de Estado de Tecnología y Sociedad de la Información (SETSI) de 10 de diciembre de 2015, que autoriza a TME a proceder a la adopción de medidas de bloqueo de interconexión y retención de pagos, de conformidad con el Real Decreto 381/2015.

Según consta en el expediente, dicha comunicación también se realizó a Dialoga, mediante correo electrónico de 7 de julio de 2022, en términos similares a la comunicación a la SETID. Por su parte, mediante correo electrónico de 21 de julio de 2022 remitido por TME a Dialoga, el primer operador completó la información inicial, adjuntando el archivo Excel con el detalle y el importe asociado a los tráficos detectados, bloqueados y retenidos cuyo importe ascendía a **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**.

En virtud de la información aportada por Brighter, mediante correo electrónico de 8 de julio de 2022, Dialoga comunicó a aquella empresa el bloqueo de la interconexión y la retención de los pagos en los términos ya señalados.

Por último y ante la adopción de las medidas anteriores por parte de TME, el 9 de septiembre de 2022 Brighter solicitó a la SETID la incoación de un procedimiento administrativo de supervisión, de conformidad con lo previsto en el artículo 6.2 del Real Decreto 381/2015.

De conformidad con lo indicado por la SETID en su escrito de 17 de octubre de 2023, la finalización del mencionado procedimiento culminó mediante Resolución de 26 de septiembre de 2023, en la que se declaran adecuadas las medidas adoptadas por TME antes referidas de retención de pagos y bloqueo de la transmisión del tráfico de la numeración 11816.

### **Tercero. Análisis y valoración de la solicitud de Brighter**

En su escrito inicial, Brighter señala que desconoce porqué se ha considerado el tráfico correspondiente al periodo en cuestión como un tráfico irregular con fines

fraudulentos o como un tráfico no permitido que hace un uso indebido de la numeración, manifestando que *“no puede considerarse como justificado legalmente un bloqueo de tráfico y retención de pagos que se sustenta en que, unilateralmente, el operador TME de acceso en la cadena de interconexión considera que las llamadas de un determinado periodo constituyen tráfico no permitido e irregular con fines fraudulentos, sin que se haya verificado el cumplimiento de los requisitos del RD 381/2015 y sin que se haya comprobado que se han aplicado con corrección los criterios de los procedimientos o sistemas autorizados por la Secretaría de Estado, para la identificación de tráfico no permitido o irregular.”*

No obstante, tras el correspondiente procedimiento de supervisión previsto en el artículo 6.2 del Real Decreto 381/2015, la Resolución de la SETID de 26 de septiembre de 2023 ha declarado adecuadas las medidas adoptadas por TME de retención de pagos y bloqueo de transmisión del tráfico referido hacia la numeración 11816 -en virtud del procedimiento aprobado por la Secretaría de Estado a TME-, sin que corresponda a la CNMC volver a pronunciarse sobre dichas cuestiones.

Asimismo, respecto a la solicitud de Brighter relativa a la restauración de la interconexión frente al bloqueo de la transmisión del tráfico hacia la numeración 11816, en virtud de lo dispuesto en el artículo 21 de la LPAC, se considera que se ha producido una desaparición sobrevenida del objeto de dicha solicitud, tras la cancelación de la asignación del número 11816 en favor de Brighter y la extinción de su condición de operador, mediante resoluciones de la CNMC de 25 de noviembre y 15 de diciembre de 2022 (ver Antecedente de Hecho Sexto).

Por otra parte, Brighter solicita que le sean reintegradas las cantidades retenidas por TME, añadiendo que no tiene constancia de que ese operador *“(...) haya devuelto el importe cobrado a los usuarios llamantes, con lo que, si no lo hubiera hecho, y a la vez retiene los pagos en la cadena de operadores, sería TME la que se estaría lucrando injustamente con un tráfico que ella misma califica de no permitido o irregular, hecho que, de ser cierto, no debe ser permitido por la CNMC”*.

A este respecto, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, en línea con el Considerando 254 del Código de Comunicaciones Electrónicas, aprobado por la Directiva 2018/1972, de 11 de diciembre de 2018, entiende que, en los supuestos de retención de pagos de tráficos irregulares o no permitidos, el operador que retiene dichos pagos ha de devolver a los usuarios perjudicados los importes que

no iban destinados a él –si los hubiera y fuera posible-<sup>9</sup>. Según el considerando indicado: “(...) *Cuando los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas retengan los ingresos por interconexión u otros servicios por motivos de fraude o uso indebido, los Estados miembros deben asegurarse de que los ingresos retenidos de dicho servicio se reembolsen a los usuarios finales afectados por el fraude o el uso indebido correspondiente, cuando sea posible.*”

Por ello, la DTSA solicitó a TME, mediante requerimientos de información de 16 de diciembre de 2022 y 27 de marzo de 2023, que acreditase que dichas cantidades no les fueron cobradas a los usuarios finales en sus facturas o que les hubieran sido debidamente abonadas, así como las fechas en las que dichos abonos habían sido realizados.

TME, en sus escritos de contestación de 12 de enero y 19 de abril de 2023, indica que todas las cantidades retenidas a Brighter, esto es, un total de **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** euros<sup>10</sup>, han sido devueltas o no facturadas a los clientes.

Por un lado, TME aporta varias capturas de pantalla de sus sistemas internos que acreditan las acciones de devolución, así como varios anexos que vendrían a justificar las gestiones derivadas de la acción de devolución según las líneas afectadas, entre los que se encuentran el “Acta de Telereunión del Comité de Consolidación” mantenida entre Dialoga y TME. Por otro lado, TME aporta una declaración suscrita el 18 de abril de 2023 por su representante legal, en la que constata que ha realizado la devolución íntegra a los usuarios finales llamantes y señala que la suma del importe devuelto asciende a **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** euros, antes de impuestos.

Por consiguiente, a la luz de la información y la declaración facilitada por los operadores, en el informe de audiencia de la DTSA se consideró suficientemente acreditado que TME devolvió a sus clientes las cantidades retenidas a Brighter por los tráficos objeto de controversia, correspondientes al período comprendido entre el 6 de junio y el 6 de julio de 2022.

Sobre este extremo, en sus alegaciones al trámite de audiencia, de 9 de febrero de 2024, Brighter expresa su disconformidad e indica que “*resulta irrazonable considerar suficientemente probada la devolución de las cantidades retenidas,*

---

<sup>9</sup> Por todas, véase la Resolución de 19 de noviembre de 2020 por la CNMC (CFT/DTSA/014/19).

<sup>10</sup> Brighter indica que la retención asciende a **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**.

*bajo el único sustento de las propias manifestaciones de quién está obligado a devolver el dinero, que afirma haberlo devuelto”.*

A este respecto, por un lado, el poder otorgado<sup>11</sup> por TME al representante actuante en la declaración aportada vincula a la mencionada sociedad mercantil frente a la Administración pública, en virtud de lo indicado en tal poder y del artículo 1727 del Código Civil. Por otro lado, TME ha aportado información con pantallazos de sus sistemas de gestión en los que se constata que ha procedido a la devolución de cantidades.

Por último, esta Comisión considera que no existen indicios de que TME no haya devuelto las cantidades a sus abonados.

Cabe recordar que TME asume la responsabilidad por las retenciones efectuadas, en virtud del artículo 6.2 del Real Decreto 381/2015<sup>12</sup>, así como la responsabilidad frente a la Administración por la declaración presentada, que, de referirse a información falsa, podría ser sancionable al amparo de los artículos 107.34 y 108.12 de la LGTél.

En cualquier caso, la medida de devolver los pagos una vez pasado el periodo de suspensión -como sucede en el presente procedimiento- no está contemplada en el Real Decreto aplicable. En consecuencia, al no estar regulada, su proporcionalidad ha de analizarse en sede de conflicto, para cada caso concreto.

En este sentido, debe tenerse en cuenta, entre otros aspectos, que una de las finalidades de la retención de pagos es evitar el lucro económico que se persigue por parte de los operadores que producen o provocan los tráficos objeto de suspensión. Así se desprende de lo dispuesto en el Preámbulo del citado Real Decreto:

*“En el ámbito de los servicios de comunicaciones electrónicas existen agentes que desarrollan actividades destinadas a obtener un lucro económico indebido...”*

*“Así, estas comunicaciones suelen caracterizarse por ser generadas y prolongadas de manera artificial con el fin de obtener un lucro de la cadena de pagos de facturación. Inicialmente estas prácticas se asociaban a servicios de*

---

<sup>11</sup> Poder notarial que obra en poder de este organismo en el seno del expediente CFT/DTSA/014/19.

<sup>12</sup> “El operador que realice retención de pagos o bloqueo del tráfico será responsable frente a las posibles reclamaciones de los titulares de la numeración afectada por los posibles perjuicios causados por dicho bloqueo”.

*tarificación elevada, que ofrecen mayores márgenes de beneficio, extendiéndose sin embargo en la actualidad a todo tipo de servicios y numeraciones mediante técnicas de generación de llamadas masivas, umentando el perjuicio económico a los operadores y usuarios y pudiendo llegar a generar problemas de calidad de servicio, e incluso poner en riesgo la seguridad y la integridad de las redes y servicios a causa de la elevada ocupación de recursos provocada.”*

En el informe de audiencia se indicó que, “*en el presente caso, tanto de la información aportada por TME como de la Resolución de la SETID de 26 de septiembre de 2023, se desprende que Brighter incurrió, además de en un tráfico no permitido que hace un uso indebido de la numeración, en un tráfico declarado como irregular con fines fraudulentos y cuyo objetivo es el de obtener un lucro económico al que se refiere el Real Decreto, por lo que la DTSA no entiende razonable declarar la oportunidad de proceder al pretendido pago de los pagos retenidos por TME”.*

En su escrito de 9 de febrero, Brighter se opone a tales afirmaciones, alegando por una parte que la SETID habría reconocido expresamente, en su resolución de 26 de septiembre de 2023, que TME no ha acreditado suficientemente el supuesto tráfico no permitido que hace un uso indebido de la numeración y, por otra, que dicha resolución de la SETID tampoco habría acreditado, según Brighter, la existencia del tráfico irregular con fines fraudulentos.

Por la información aportada a esta Comisión, la Resolución de la SETID declaró que las medidas adoptadas por TME eran adecuadas, y que Brighter incurrió, por lo menos, en un tráfico irregular con fines fraudulentos, a través del cual se habría producido, además de un perjuicio económico al operador, un perjuicio a los usuarios de TME.

En este sentido, Brighter pretende que esta Comisión actúe más allá de sus competencias, transformando el presente conflicto en una suerte de segunda instancia respecto a la resolución de la SETID de 26 de septiembre de 2023, en busca de un nuevo pronunciamiento sobre las cuestiones que han sido decididas previamente por la SETID en la mencionada resolución. Si la empresa no estaba de acuerdo con la Resolución de la SETID, podía recurrirla ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Por todo ello, esta Sala considera que no es razonable ni concurren razones de interés general que justifiquen la devolución de los importes retenidos por parte de TME. En consecuencia, se considera que no procede atender la solicitud de Brighter.



#### **Cuarto. Análisis de otras alegaciones efectuadas por Brighter**

En su escrito de alegaciones al trámite de audiencia, Brighter señala que la desaparición sobrevenida del objeto del presente conflicto en lo concerniente a la restauración de la interconexión es consecuencia de las dilaciones de la tramitación del presente expediente, añadiendo que *“cualquier demora en la tramitación del mismo supone una ventaja para el gran operador, que se une al ya mencionado privilegio de bloquear y retener unilateralmente, y a la vez supone un perjuicio para el pequeño operador que, en muchas ocasiones, como así ha ocurrido en el caso que nos ocupa, no es capaz de soportar el bloqueo y retención, llevando las circunstancias a la pérdida de la actividad empresarial.”*

Sobre dicha alegación, tal y como se muestra en los antecedentes de hecho y a lo largo de la presente resolución, no se aprecia dicha conclusión. Brighter presentó su escrito de interposición de conflicto ante esta Comisión el 28 de agosto de 2022. A su vez, y como se ha expuesto en los fundamentos jurídicos materiales Primero y Segundo, el 9 de septiembre de 2022 Brighter también solicitó a la SETID la incoación de un procedimiento administrativo de supervisión, de conformidad con lo previsto en el artículo 6.2 del Real Decreto 381/2015 -cuya Resolución de 26 de septiembre de 2023 declaró adecuadas las medidas adoptadas por TME-.

Es decir, entre el 28 de agosto y el 9 de septiembre de 2022, Brighter habría solicitado la intervención tanto de la CNMC como de la SETID respecto a la misma cuestión.

Paralelamente, el 7 de noviembre de 2022, Brighter solicitó a esta Comisión tanto el cese de sus actividades como la solicitud de cancelación de la asignación del número 11816 y la consecuente extinción de su condición de operador (expedientes finalizados mediante Resoluciones de la CNMC de 25 de noviembre y 15 de diciembre de 2022).

Así, durante la tramitación de los dos expedientes interpuestos, la empresa decidió comunicar el cese de sus actividades como operador y solicitó la cancelación del número.

En definitiva, la desaparición sobrevenida del objeto respecto a la restauración de la interconexión es únicamente resultado de la extinción de la condición de operador de Brighter, consecuencia de sus actos propios y no de la tramitación del presente conflicto, que estaba supeditada, por motivos obvios expuestos a lo largo de la presente de la resolución, a la finalización previa del procedimiento interpuesto frente a la SETID.



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

## RESUELVE

**PRIMERO.** Archivar la solicitud Brighter Call Center, S.L. relativa a la restauración de la interconexión frente al bloqueo de la transmisión del tráfico por Telefónica Móviles España, S.A. hacia la numeración 11816, por desaparición sobrevenida del objeto.

**SEGUNDO.** Desestimar la solicitud de Brighter Call Center, S.L. relativa al abono de los importes retenidos por Telefónica Móviles España, S.A. por los tráficos de interconexión de referencia.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, Brighter Call Center, S.L. y Telefónica Móviles España, S.A., 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.