ACUERDO POR EL QUE SE ARCHIVA LA DENUNCIA CONTRA WEWI MOBILE, S.L. SOBRE UNA PORTABILIDAD MÓVIL

(IFP/DTSA/028/24)

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel García Castillejo

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat
D. Carlos Aguilar Paredes
D.ª María Jesús Martín Martínez
D. Enrique Monasterio Beñaran

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 31 de octubre de 2025

Vistas las actuaciones practicadas en el periodo de información previa con número IFP/DTSA/028/24, la Sala de la Supervisión Regulatoria acuerda:

I. ANTECEDENTES

Primero. Escrito de denuncia

Con fecha 1 de octubre de 2024, tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC) una denuncia formulada por un particular frente a Wewi Mobile, S.L.U. (Finetwork), en la que indica que el día 11 de septiembre de 2024 recibió una llamada de teléfono en el número **[CONFIDENCIAL PARA TERCEROS]** desde el número 621423614 (número llamante), *"ofreciéndole unos servicios más económicos en la facturación del recibo de la luz"*, que rechazó.

La denunciante anexó, junto al citado escrito, la denuncia formulada ante la Guardia Civil en fecha 23 de septiembre de 2024 y varios archivos con información sobre las cantidades sustraídas.

Según dicha denuncia: "*Con fecha 13/09//2024, le llega un sms donde explica que le ha cambiado su código de verificación de Google* (…) [donde] *tiene activada una cuenta de correo electrónico de GMAIL* (…) *para poder tener activa la aplicación de Whatsap*".

Posteriormente, según la misma denuncia ante la Guardia Civil, "*el día 18 de septiembre* [de 2024] *la empresa Finetwork realizó una portabilidad en el* [del] *número 68714**** a nombre de* (…) [la denunciante] *sin su consentimiento, sin haber recibido una llamada y sin haber firmado ningún documento. A raíz de esta portabilidad y no teniendo teléfono, se le ha estafado en la cuenta del Banco* (…) *la cantidad de* **[CONFIDENCIAL]** *euros. Han utilizado el número de teléfono y cambiado su cuenta de gmail para cambiar la contraseña del banco*".

Segundo. Solicitudes de información a Finetwork y Aire Networks

Por ser necesario para la determinación y comprobación de la información contenida en el presente expediente, mediante escritos de 15 de octubre de 2024, la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) requirió determinada información y documentación a los operadores Finetwork – hacia el que se portó el número 68714**** – y a Aire Networks del Mediterráneo, S.L.U. (Aire Networks) – asignatario del número 621423614 desde el que se habría recibido una llamada días antes, para ofrecerle tarifas de electricidad más baratas –. Estos requerimientos se hicieron en el marco del período de actuaciones previas IFP/DTSA/028/24.

Con fechas 29 de octubre y 5 de noviembre de 2024, se recibieron los escritos de contestación de Finetwork y Aire Networks, respectivamente, a las solicitudes de información de la DTSA.

Tercero. Solicitudes de información a Leaddesk y a la denunciante

Mediante escritos de 21 de noviembre de 2024, la DTSA procedió a requerir determinada información al operador Leaddesk y a la denunciante.

Con fecha 3 de diciembre de 2024 tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de contestación de la denunciante.

Al no recibirse contestación de Leaddesk, con fecha 23 de enero de 2025, se reiteró el requerimiento de información anterior. El día 25 de febrero de 2025 se recibió la contestación a este último requerimiento.

Cuarto. Solicitud de información a la Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil (AOPM)

Mediante escrito de 8 de enero de 2025, la DTSA procedió a requerir información a la AOPM sobre las portabilidades realizadas del número 68714**** de la denunciante.

En fecha 9 de enero de 2025, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de contestación de la AOPM.

Quinto. Solicitud de información a Avatel

Con fecha 28 de enero de 2025, la DTSA procedió a requerir determinada información a Avatel Telecom, S.A. (Avatel), operador desde el que se portó el número 68714**** a Finetwork.

En fecha 27 de marzo de 2025, tuvo entrada en el registro de la CNMC el escrito de contestación de Avatel.

Sexto. Solicitud de información a la denunciante

Mediante escrito de fecha 11 de abril de 2025, la DTSA procedió a requerir nueva información y documentación a la denunciante.

Ante la falta de contestación, mediante escrito de 25 de junio de 2025, la DTSA reiteró el requerimiento de información anterior. En fecha 1 de julio de 2025, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de contestación de la denunciante.

Séptimo. Reiteración de la solicitud de información a Leaddesk

Con fecha 26 de junio de 2025, se reiteró a Leaddesk sobre los aspectos no contestados a esta Comisión en su escrito de fecha 25 de febrero de 2025, en contestación al requerimiento de 20 de noviembre de 2024.

Con fecha 30 de junio de 2025, Leaddesk remitió nuevos datos de contacto a efectos de notificaciones, pero sin contestar al requerimiento realizado. Con fecha 15 de julio de 2025, presentó la información solicitada en el requerimiento de 26 de junio de 2025.

Octavo. Declaraciones de confidencialidad

Mediante escritos de 15 de abril y 18 de julio de 2025, la DTSA declaró la confidencialidad de determinada información aportada por la denunciante, Avatel, Finetwork y Leaddesk.

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

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

Único. Habilitación competencial de la CNMC y ley aplicable

Tal y como señala el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (LCNMC), este organismo *"supervisará y controlará el correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas"*, correspondiéndole a estos efectos *"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 objeto de salvaguardar los derechos de los usuarios finales con números del plan nacional de numeración telefónica, para que puedan conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados, y para cambiar de operador, previo su consentimiento, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 33 y 70 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (LGTel).

Así, el artículo 70.5 de la LGTel establece que: *"No se podrá transferir a los usuarios finales en contra de su voluntad o sin su consentimiento explícito"*.

Por otro lado, los artículos 33.1, 70.6 y 100.2.k) de la LGTel establecen 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, en materia de numeración los artículos 30.5 y 100 ac) de la LGTel atribuyen a la CNMC la competencia para otorgar los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración.

De conformidad con los artículos 6.5 y 29 de la LCNMC y 114 de la LGTel, esta Comisión tiene atribuido el ejercicio de la potestad sancionadora. En particular, el artículo 114.1.a) de la citada Ley establece que la potestad sancionadora 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 3, 10, 11 y 14 del artículo 106, infracciones graves tipificadas en los apartados 19, 20, 24, 25, 27, 28, 34, 35, 36, 38, 39 y 41 del artículo 107 e infracciones leves tipificadas en los apartados 6 y 12 del artículo 108;".*

La CNMC tiene competencia sancionadora para conocer y resolver sobre el posible incumplimiento de las características y condiciones establecidas para el cambio de operador y la conservación de los números, según los artículos 106.11 (tipo de infracción muy grave) y 107.27 (tipo de infracción grave) de la LGTel.

Asimismo, corresponde actualmente a la CNMC el conocimiento del tipo de infracción contenido en el artículo 107.19 del mismo texto legal, que establece como infracción grave *"el incumplimiento de las condiciones establecidas en los planes nacionales de numeración o sus disposiciones de desarrollo o en las atribuciones y asignaciones de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración".*

Por su parte, la LPAC dispone, en su artículo 55, lo siguiente:

> *"1. Con anterioridad al inicio del procedimiento, el órgano competente podrá abrir un período de información o actuaciones previas con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.*
>
> *2. En el caso de procedimientos de naturaleza sancionadora las actuaciones previas se orientarán a determinar, con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la incoación del procedimiento, la identificación de la persona o personas que pudieran resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurran en unos y otros. (…)"*

Por ello y atendiendo a lo previsto en los artículos 20.2, 21.2 y 29 de la LCNMC y en los artículos 14.1.b) y 21 del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para conocer la denuncia presentada 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 la regulación aplicable al supuesto planteado

A. Sobre el derecho de conservación de la numeración móvil

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 que el operador receptor dirigirá los procesos de cambio de operador de servicios de comunicaciones electrónicas y conservación (portabilidad) de números, no pudiendo transferir a los usuarios finales en contra de su voluntad o sin su consentimiento explícito (ver artículos 70.5 de la LGTel y 20.e) del Reglamento de Prestación de Servicios de comunicaciones electrónicas[1]).

Así, el artículo 33 de la LGTel establece la obligación de los operadores de garantizar, *"de conformidad con lo establecido en el artículo 65.1.e) y en el artículo 70, 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. (…)"*

Con el objetivo de garantizar el derecho de los usuarios recogido en los artículos 65.1.e) y 70 de la LGTel y la correlativa obligación de los operadores dispuesta en el citado artículo 33 de dicha ley, la Especificación Técnica de Portabilidad Móvil (ETPM)[2] establece los procedimientos administrativos que los operadores deben seguir. En dichos procedimientos, se regula la obligación por parte del operador receptor de acreditar el consentimiento del titular de la línea para cursar

[1] 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 https://www.boe.es/eli/es/rd/2005/04/15/424/con.

[2] Aprobada por la CNMC de conformidad con su habilitación competencial (ver supra). La ETPM actualmente aplicable es la Especificación Técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración móvil en caso de cambio de operador, aprobada por la Resolución de 4 de mayo de 2017 (PORT/DTSA/001/16).

una solicitud de portabilidad, mediante *"solicitud firmada por el abonado u otra forma equivalente de acreditación del consentimiento del abonado a la portabilidad"* (apartados 4.1 y 4.2 de la ETPM).

B. Sobre las condiciones de uso de la numeración según el Plan Nacional de Numeración Telefónica

El artículo 30.1 de la LGTel establece que para los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público se proporcionarán los números, direcciones y nombres que se necesiten para permitir su efectiva prestación, tomándose esta circunstancia en consideración en los planes nacionales correspondientes y en sus disposiciones de desarrollo.

El artículo 38 del Reglamento de Mercados, Acceso y Numeración[3] dispone que los recursos públicos de numeración asignados deberán utilizarse de manera eficiente, con respeto a la normativa aplicable y para el fin especificado en la solicitud, salvo autorización expresa de esta Comisión.

Por otro lado, el artículo 49 del citado Reglamento prevé que las subasignaciones requerirán de la previa autorización de la CNMC.

En este mismo sentido, el artículo 59 del Reglamento de Mercados, Acceso y Numeración establece que la utilización de los recursos públicos de numeración asignados estará sometida a las siguientes condiciones generales:

> *"a) Los recursos públicos de numeración se utilizarán para la prestación de los servicios en las condiciones establecidas en el plan nacional de numeración telefónica y sus disposiciones de desarrollo.*
>
> *b) Los recursos asignados deberán utilizarse para el fin especificado en la solicitud por el titular de la asignación, salvo que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones* [CNMC] *autorice expresamente una modificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 62.*
>
> *c) Los recursos asignados deberán permanecer bajo el control del titular de la asignación. No obstante, este, previa autorización de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá efectuar subasignaciones siempre que el uso que se vaya a hacer de los recursos haya sido el especificado en la solicitud (…)"*

[3] Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

El apartado 2.3 del Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT)[4] dispone que *"los recursos públicos de numeración se utilizarán, por los operadores a los que les sean asignados, para la prestación de los servicios en las condiciones establecidas en este plan o en sus disposiciones de desarrollo, y demás normativa establecida en el real decreto que aprueba este plan"*.

Para la numeración móvil, la Resolución de 27 de mayo de 2013, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se modifica la atribución de los rangos de numeración para comunicaciones móviles (Resolución de 27 de mayo de 2013 de numeración para comunicaciones móviles) detalla en el apartado Primero.1 una lista de los usos que pueden darse a la numeración móvil. Asimismo, aclara en su apartado Primero.2 que "*no se permitirán otros usos no contemplados en el punto anterior".*

Segundo. Valoración de las actuaciones practicadas

Como se indicó en los antecedentes, con fecha 1 de octubre de 2024 tuvo entrada una denuncia formulada por un particular en la que indica que "*el pasado día 18 de septiembre la empresa Finetwork realizó una portabilidad en el número 68714**** a nombre de (…) sin su consentimiento, sin haber recibido una llamada y sin haber firmado ningún documento. A raíz de esta portabilidad y no teniendo teléfono, se le ha estafado en la cuenta del Banco (…) la cantidad de* **[CONFIDENCIAL]** *euros. Han utilizado el número de teléfono y cambiado su cuenta de Gmail para cambiar la contraseña del banco".*

En la denuncia presentada ante la Guardia Civil, se explica que el día **11 de septiembre de 2024** se recibió una llamada de teléfono en el número 68714**** del usuario, desde el número **621423614** (número llamante) *"ofreciéndole unos servicios más económicos en la facturación del recibo de la luz"*. Con fecha **13 de septiembre de 2024**, a la denunciante *"le llega un SMS donde le explica que le ha cambiado su código de verificación de Google"*[5]. La denunciante es una persona de más de 80 años.

El **17 de septiembre de 2024** la denunciante recibe en su teléfono móvil un aviso, por SMS, en el que figura como remitente "MI OPERADOR" con el siguiente mensaje *"se ha recibido la solicitud de portabilidad donante del número*

[4] Anexo del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, que aprueba el Reglamento de Mercados.

[5] Este código es necesario para validar algunas actividades del banco de la denunciante.

[y se incluye el número de la denunciante, 68714****] *con fecha 17/09/2024 y hora 08:00 P.M. Si no es correcto contacte con atención al cliente"*.

Al día siguiente, le llega a su mismo teléfono otro SMS de la empresa Finetwork que decía *"INFO: Si necesitas ayuda para configurar tu internet y navegar sin problemas al introducir tu nueva SIM, consulta los pasos a seguir en cliente.fi/apn".* En la denuncia ante la Guardia Civil se recoge lo siguiente en relación con el cambio de tarjeta SIM: *"*[la denunciante recibió un SMS] *donde le indican que introduzca la tarjeta nueva SIM, haciéndose efectiva la portabilidad telefónica con fecha 20 de septiembre"* de 2024. A partir de ese momento, su teléfono quedó inoperativo y, según la denuncia, se crearon varias tarjetas bancarias vinculadas a una cuenta bancaria de la denunciante en la que se realizaron diversos cargos.

De la documentación aportada por Finetwork junto con su escrito de 29 de octubre de 2024, se comprueba que el día **13 de septiembre de 2024** una persona con los datos de la denunciante contrató con este operador una tarifa móvil de 10 GB + llamadas ilimitadas a través de la portabilidad de la línea móvil **68714****** (número de la denunciante). Según declara Finetwork en su escrito de 29 de octubre de 2024, la tramitación de la contratación fue realizada a través de su web (www.finetwork.com).

Según consta en el expediente, entre la documentación que recibió Finetwork del solicitante de la portabilidad, se incluía una fotocopia de un DNI con el mismo número que el de la denunciante, aunque se ha comprobado que la foto no correspondía a la denunciante y tenía algún otro dato cambiado. En cuanto a los datos del "Contrato de Telecomunicaciones" de Finetwork, se comprueba que figura, por un lado, el número que se va a portar, es decir, el número 68714****, y, como dato de contacto, el número de teléfono 639574935, distinto del que era objeto del contrato. El correo electrónico y la dirección que figuran en el contrato, donde se entregó la SIM, tampoco coinciden con los de la denunciante.

Asimismo, un certificado elaborado por Lleidanet[6] acredita que Finetwork (como operador receptor) remitió un SMS al número que se iba a portar en el que le informaba de que se tramitaría la portabilidad según la solicitud recibida, hecho que ha confirmado la denunciante (vid. párrafo más arriba).

[6] Lleidanetworks Serveis Telemàtics, S.A., empresa que actúa como tercero verificador de comunicaciones electrónicas y SMS certificado.

Sin embargo, como se acredita por el tercero verificador -Lleida.net-, Finetwork remitió el contrato para su firma al número de teléfono 639574935, que figuraba como teléfono de contacto en el contrato realizado a través de la página de internet de este operador, en lugar de al número que iba a ser portado 68714****. En consecuencia, el operador gestionó la portabilidad solicitada con la persona que tuvo acceso a este segundo número móvil desde el que se firmó el nuevo contrato con Finetwork.

1. Numeración 68714**** de la denunciante

Por lo que se refiere a las portabilidades que se han realizado con el número **68714****** (de la denunciante), según los datos aportados por la AOPM, el día 17 de septiembre de 2024 se realiza la portabilidad desde Avatel a Finetwork[7] y el 26 de septiembre de 2024 de Finetwork a Avatel (la denunciante pidió la devolución del número como se indica a continuación), lo que coincide con las fechas declaradas por la denunciante y los operadores involucrados.

La retroportabilidad obedece a la solicitud de la denunciante para recuperar su número y volver con su operador original Avatel (a través de Telepriego -Canal Priego TV, S.L. -, comercializador de Avatel).

Por todo lo anterior, se concluye que, aunque existen indicios de engaño a la denunciante para obtener su SIM con el fin de sustraer determinadas cantidades de su cuenta bancaria -cuestión que queda fuera del ámbito competencial de esta Comisión-, en cuanto a la portabilidad de Avatel a Finetwork, de la documentación recibida se constata que el operador receptor, Finetwork, se ha ajustado al procedimiento establecido en la ETPM para llevar a cabo la portabilidad. Esta conclusión se alcanza tras acreditar Finetwork los siguientes extremos:

- haber recibido la documentación necesaria que presuntamente acreditaba la identidad del solicitante, es decir, los datos identificativos básicos de la titular eran correctos; aunque parte de la información fuera una posible falsificación (se ha comprobado la aportación de un DNI falsificado, pero con el mismo número)-;

[7] En el escrito de la AOPM, aparece como operador receptor de la numeración Vodafone Enabler España, S.L. -el mismo que figura en el contrato como “MVNO Destino”- actuando en nombre de Finetwork. En los SMS de aviso al cliente remitidos a través del verificador (Lleidanetworks Serveis Telemàtics, S.A) figura como operador receptor Finetwork.

- haber remitido al número *68714**** (el número de denunciante) un SMS advirtiendo de que iba a llevarse a cabo la portabilidad de dicho número hacia la red de Finetwork, confirmado por la denunciante[8];

- no haber recibido ni Finetwork ni Avatel ninguna advertencia sobre la existencia de una portabilidad no solicitada hasta después de finalizado el proceso;

- haber enviado el código de validación y el contrato a la firma correctamente, como ha certificado LLeidanet. En este caso, es cierto que el número de teléfono al que se remitió el contrato era el que figuraba en la solicitud en papel de la portabilidad como número de contacto; es decir, el número al que se envió el mensaje de validación era distinto del número que se iba a portar y la dirección no coincidía con la real de la persona titular de la línea. Sin embargo, un abonado puede indicar datos de contacto diferentes a los del contrato original y estos últimos ser desconocidos para el operador receptor.

Por consiguiente, con la información disponible, no se ha acreditado ninguna actuación irregular de Finetwork en la portabilidad del número 68714****, por lo que esta Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión procede al archivo de las actuaciones en relación con este extremo.

Se recuerda no obstante la relevancia que tiene establecer procedimientos de contratación sólidos y de acreditar adecuadamente la identidad y consentimiento de los titulares de los números, para evitar portabilidades no consentidas.

2. Numeración 621423614, que llamó a la denunciante

En cuanto al número desde el que, según declara la denunciante, recibió una llamada el día 11 de septiembre de 2024, esto es, el número **621423614**, examinado el Registro de numeración se comprueba que está asignado a Aire Networks desde el día 7 de febrero de 2024[9].

Por ello, se solicitó a Aire Networks que aportase el CDR con las llamadas realizadas desde el número 621423614 en septiembre de 2024, mes en el que la denunciante declara haber recibido una llamada desde ese número. En su escrito de 5 de noviembre de 2024, el operador indicó que *"la línea 621423614 se encuentra activa en nuestro sistema desde el 24 de abril de 2024 para el*

[8] Se aporta pantallazo acompañando a la denuncia ante la Guardia Civil.

[9] NUM/DTSA/3029/24

revendedor LEADDESK, S.L." y que *"durante el mes de septiembre de 2024 la línea 621423614 no ha registrado llamadas entrantes ni salientes"*.

Leadesk es un operador de comunicaciones electrónicas que notificó sus actividades al Registro de Operadores como prestador de servicios de reventa del servicio telefónico fijo en acceso indirecto y reventa del servicio vocal nómada y que inició sus servicios el 31 de agosto de 2021[10].

Con el objeto de conocer el posible uso dado al número 621423614[11] por este operador, la DTSA le requirió determinada información sobre los tráficos cursados desde este número a Leaddesk y a Avatel (operador original de la denunciada en el que supuestamente se recibió la llamada) – a este último para ver si en los registros de llamadas al número 68714**** había alguna recibida desde el número 621423614 –.

En su declaración, Leaddesk manifiesta que no figura ninguna llamada desde el número llamante citado al número 68714**** (del usuario denunciante) durante el mes de septiembre de 2024. Por lo que se refiere a Avatel, al revisar los registros de llamadas entrantes y salientes del número 68714**** (llamado) aportados por Avatel correspondientes al mes de septiembre de 2024, se comprueba que no figura ninguna llamada ni entrante ni saliente desde o hacia el número 621423614 que realizó la llamada a la denunciante.

Por otro lado, Leaddesk señaló que el número 621423614 que realizó la llamada al teléfono de la denunciante es utilizado por dos empresas para sus centros de llamadas que, según la declaración de este operador, cursaron más de 4.500 llamadas desde ese número durante el mes de septiembre de 2024 (a pesar de que Aire manifiesta que este número no cursó llamadas ese mes).

En concreto, en su escrito de 25 de febrero de 2025, Leaddesk identifica a LSA Contact Team, S.A.C.[12] como la empresa que realizaba llamadas a través del número **621423614** durante el mes de septiembre de 2024. Asimismo, declara

---

[10] A Leaddesk se le inscribió por Resolución de 17 de septiembre de 2021 (exp. RO/DTSA/0678/21). Leaddesk comunicó la continuidad de sus actividades de comunicaciones electrónicas el día 16 de julio de 2025, que fue el día en que se le notificó la Resolución del secretario de la CNMC de 15 de julio de 2025 (exp. RO/DTSA/0231/25) por la que se procedió a la extinción de su condición de operador y a la cancelación de su inscripción en el Registro de Operadores, por lo que actualmente figura inscrito en el Registro de Operadores con el número de expediente RO/DTSA/438/25, desde el día 16 de julio de 2025.

[11] Llamante, en el presente caso.

[12] Según señala Leaddesk, esta empresa tiene su domicilio en Perú.

que el número fue comprado por la empresa R&R 2020, S.L. que es el propietario legal[13]. Examinados los contratos suscritos entre Leaddesk y estas dos entidades, se comprueba que estás últimas son centros de llamadas.

Si bien Leaddesk figura inscrito para la prestación de los servicios fijos antes mencionados (servicio telefónico fijo en acceso indirecto y reventa del servicio vocal nómada), no ha notificado al Registro de Operadores la actividad de reventa del servicio telefónico móvil, por lo que no puede tener subasignado ningún número móvil, como parece que ha ocurrido con Aire Networks.

En consecuencia, el hecho de que el número 621423614 se encuentre activo en el sistema de Leaddesk y que mantenga relación con las empresas que lo han estado utilizando como clientes finales constituye un indicio de que Leaddesk puede estar utilizando numeración móvil para fines distintos de los previstos en la Resolución de 27 de mayo de 2013 de numeración para comunicaciones móviles, antes citada, lo que podría ser constitutivo de una infracción administrativa grave, tipificada en el artículo 107.19 de la LGTel, que considera infracción el incumplimiento de las condiciones establecidas en los planes nacionales de numeración o sus disposiciones de desarrollo o en las atribuciones y asignaciones de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración. Por ello, se procederá a la incoación de un expediente sancionador por este organismo a Leaddesk.

Por otro lado, el número 621423614 fue asignado a Aire Networks, que es el responsable de mantener bajo su control la numeración que tiene asignada, de conformidad con la vigente normativa -ver Fundamento jurídico material primero b)-, sin que pueda subasignarlo sin la autorización de la CNMC. De hecho, de haberse solicitado se habría debido denegar, por no ser Leaddesk un operador revendedor del servicio telefónico móvil disponible al público.

La cesión del número de Aire Networks a Leaddesk podría constituir asimismo una infracción administrativa grave, tipificada en el artículo 107.19 de la LGTel, antes señalado. Por ello, se procederá a la incoación de un expediente sancionador por este organismo a Aire Networks como asignatario del número.

---

[13] El tenor literal de la declaración de Leaddesk (en inglés) es: *"The requested number was purchased for the below marked entity, who is the legal holder of the number, with the following sponsor's information:* (…)*".*

Se recuerda que, como se indicó en el Acuerdo de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC de 5 de septiembre de 2025[14], para garantizar el control de la numeración, los acuerdos suscritos entre los asignatarios y los operadores revendedores (subasignatarios de numeración) deberían contemplar una cláusula para excluir expresamente que estos últimos originen las llamadas con la numeración subasignada a través de una red distinta a la del operador asignatario. En este supuesto se ha comprobado como la llamada realizada al número 68714**** (de la denunciante) no consta en los registros de llamadas ni de Aire Networks ni de Leaddesk.

Por último, con el objeto de conocer la situación del número llamante 621423614, se realizó una consulta al Sistema de Gestión de Datos de Abonados (SGDA) y se comprobó que Aire Networks no facilita los datos de sus abonados en este sistema. La falta de suministro de datos de abonados en el SGDA podría ser constitutiva de una infracción administrativa muy grave, tipificada en el artículo 106.14 de la LGTel, lo que podría dar lugar a la incoación de un expediente sancionador por este organismo. En consecuencia, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC acordará la apertura del correspondiente procedimiento sancionador a Aire Networks por existir fuertes indicios de no suministrar los datos de sus abonados en el SGDA.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en uso de las competencias que tiene atribuidas,

ACUERDA

ÚNICO. Archivar la denuncia analizada bajo el periodo de información previa número IFP/DTSA/028/24.

Comuníquese este acuerdo a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a la denunciante, Avatel Telecom, S.A., Wewi Mobile, S.L., Aire Networks Mediterraneo, S.L.U. y Leaddesk, S.L.U. haciéndoles saber que el mismo pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra él

[14] Acuerdo por el que se archiva la denuncia presentada contra varios operadores de comunicaciones electrónicas por una portabilidad móvil no solicitada (IFP/DTSA/019/24).

recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.