

**RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO INTERPUESTO POR FULLTIME NETWORKS LIMITED CONTRA ORANGE ESPAGNE, S.A. Y VODAFONE ESPAÑA, S.A. EN RELACIÓN CON LA APERTURA DEL NÚMERO 11894 EN LA RED DE ESTOS ÚLTIMOS.****CFT/DTSA/324/15/FULLTIME VS ORANGE/VODAFONE APERTURA 11894****SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA****Presidenta**D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez**Consejeros**

D. Eduardo García Matilla

D. Josep Maria Guinart Solà

D<sup>a</sup>. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

**Secretario de la Sala**

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 17 de diciembre de 2015

Vistas las actuaciones practicadas en el expediente relativo al conflicto de acceso con nº CFT/DTSA/324/15, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** adopta resolución basada en los siguientes:

**I ANTECEDENTES DE HECHO****PRIMERO.- Escrito presentado por Fulltime Networks Limited**

Con fecha 30 de marzo de 2015, se recibió escrito del operador Fulltime Networks Limited (en adelante, Fulltime) mediante el que plantea un conflicto contra los operadores Orange Espagne, S.A. Unipersonal (en adelante, Orange) y Vodafone España, S.A. Unipersonal (en lo sucesivo, Vodafone) ante la negativa de estos últimos a abrir en interconexión desde sus redes el número corto 11894, asignado a Fulltime por Resolución del Secretario de la CNMC de fecha 30 de junio de 2014<sup>1</sup>.

En su escrito, Fulltime señala que ha solicitado la apertura del número 11894 en interconexión a varios operadores, entre otros, a Orange y a Vodafone. La conexión se realizaría a través de la red de Masvoz Telecomunicaciones Interactivas, S.L. Unipersonal (en adelante, Masvoz), como operador de acceso

---

<sup>1</sup> Resolución sobre la solicitud de Fulltime Networks Limited de un número corto 118AB para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (exp. NUM/DTSA/699/14/FULLTIME 118).

de Fulltime. Sin embargo, hasta la fecha tanto Orange como Vodafone se han negado a abrir sus redes a la numeración 11894.

En virtud de lo expuesto en su escrito, Fulltime solicitó a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) que se requiriese a Orange y a Vodafone para que proporcionasen a Fulltime el acceso requerido a sus redes a fin de poder encaminar las llamadas originadas desde la red de tales operadores al número 11894. Asimismo, Fulltime solicitó que se adoptasen medidas cautelares *“a fin de ordenar a ORANGE y VODAFONE para que activen en sus redes el número 11894 de manera inmediata”*.

### **SEGUNDO.- Notificación a las partes del inicio del procedimiento y requerimientos de información**

Mediante escritos de la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de 16 de marzo de 2015, se comunicó a Fulltime, a Orange y a Vodafone el inicio del procedimiento y se formularon requerimientos de información.

### **TERCERO.- Respuesta de Vodafone y de Fulltime a los requerimientos de información**

Con fechas 27 y 30 de marzo de 2015, se recibieron los escritos de Vodafone y Fulltime, respectivamente, en los que daban contestación a los requerimientos de información mencionados en el apartado anterior.

### **CUARTO.- Contestación de la CNMC a la consulta formulada por Vodafone, de fecha 16 de abril de 2015**

Con fecha 16 de abril de 2015, la CNMC emitió su contestación a una consulta planteada por Vodafone en relación con el acceso a redes y la interoperabilidad de los servicios de comunicaciones electrónicas<sup>2</sup>. En esta contestación, se establece la interpretación de la CNMC sobre las obligaciones generales de interoperabilidad en el marco de la normativa sectorial de telecomunicaciones.

### **QUINTO.- Reiteración del requerimiento a Orange**

Ante la falta de contestación al requerimiento remitido por parte de Orange, en fecha 7 de julio de 2015, se remitió a este operador un nuevo escrito reiterando el requerimiento anterior.

### **SEXTO.- Respuesta de Orange al requerimiento de información**

Con fecha 20 de julio de 2015, se recibió la contestación de Orange al requerimiento de 7 de julio de 2015.

---

<sup>2</sup> Expediente CNS/DTSA/2031/14/VODAFONE ACCESO E INTEROPERABILIDAD.

**SÉPTIMO.- Traslado de alegaciones a Fulltime**

Con fecha 6 de octubre de 2015, Fulltime solicitó copia de los escritos remitidos por Orange y Vodafone. Con fecha 22 de octubre de 2015, se le dio traslado de una copia de los citados escritos.

**OCTAVO.- Declaraciones de confidencialidad**

Mediante escritos de la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de fecha 7 de octubre de 2015, se declaró como confidencial determinada información aportada por Orange en su escrito de 20 de julio de 2015.

**NOVENO.- Trámite de audiencia**

Con fecha 3 de noviembre de 2015, se remitió por la CNMC a los interesados el informe de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (en adelante, DTSA), emitido en el trámite de audiencia.

**DÉCIMO.- Alegaciones al trámite de audiencia**

Con fechas de 16 y 24 de noviembre de 2015, se recibieron en el registro de la CNMC dos escritos de Orange en los que formula alegaciones al conflicto planteado. Asimismo, el 24 de noviembre de 2015 se recibieron las alegaciones de Fulltime.

Vodafone no ha presentado alegaciones en el trámite de audiencia.

**UNDÉCIMO.- Denegación de confidencialidad**

Mediante escrito de la Directora de la DTSA de fecha 25 de noviembre de 2015, se denegó la confidencialidad de las alegaciones al trámite de audiencia presentadas por Orange a través de su escrito de 16 de noviembre de 2015.

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

**II FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES****PRIMERO.- Objeto del presente procedimiento**

El presente procedimiento tiene por objeto resolver sobre la reclamación planteada por Fulltime contra Orange y Vodafone ante la denegación de apertura en la red de estos operadores del número 11894, asignado a Fulltime para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonados.

Como cuestión accesoria al objeto central del conflicto, Fulltime solicitó la adopción de una medida cautelar consistente en conminar a Orange y Vodafone a activar en sus redes el número 11894 de manera inmediata. Sin embargo, no se estimó procedente obligar a ofrecer la interconexión hacia la numeración 11894 sin tener elementos de juicio suficientes que permitiesen valorar de forma preliminar si existía una apariencia de buen derecho o perjuicios irreversibles para Orange y Vodafone.

## **SEGUNDO.- Competencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia**

La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), otorga a la CNMC las competencias para intervenir en las relaciones entre operadores y en los conflictos que surjan en los mercados de comunicaciones electrónicas, tal como se prevé en sus artículos 12.5, 15 y 70.2, letras d) y g).

Asimismo, de conformidad con los artículos 6.4 y 12.1.a).4º de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, LCNMC), esta Comisión es competente para conocer los conflictos que se planteen entre los operadores en materia de obligaciones de interconexión y acceso.

Por su parte, el apartado octavo.2 de la Orden CTE/711/2002<sup>3</sup> atribuye a la CNMC 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 del servicio de consulta telefónica sobre números de abonados.

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 en virtud del 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.

## **III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES**

### **PRIMERO.- Sobre las relaciones entre los operadores interesados en el presente conflicto**

Desde el día 4 de junio de 2014, Fulltime figura inscrita en el Registro de operadores como entidad autorizada para prestar el servicio de consulta

---

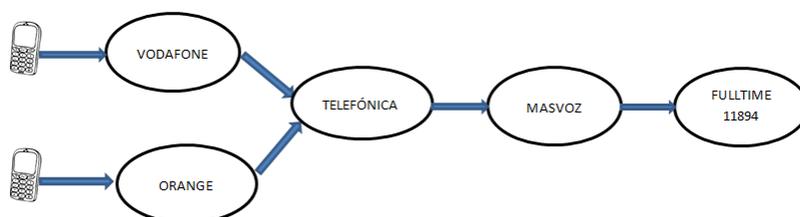
<sup>3</sup> Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (en adelante, Orden CTE/711/2002).

telefónica sobre números de abonado<sup>4</sup>. Este operador tiene asignado el número 11894 para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado desde el día 30 de junio de 2014.

El día 2 de diciembre de 2013, Fulltime suscribió con Masvoz un “*Contrato de acceso especial para prestador de Servicios de Consulta de Abonados*”. Conforme estipula este contrato, Masvoz presta a Fulltime el servicio “*soporte de red y facturación y gestión de cobro a fin de que las llamadas generadas por usuarios de la red pública conmutada de MASVOZ o en la red de terceros operadores de telefonía fija y de telefonía móvil con quien MASVOZ mantenga suscritos los correspondientes acuerdos sean entregadas en el acceso que a dichos efectos MASVOZ pone a disposición*” de Fulltime.

Este servicio es necesario para que este último pueda llevar a cabo la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado a través del número 11894. Por su parte, Masvoz no tiene interconexión directa con Vodafone y Orange, sino que la realiza a través de Telefónica de España, S.A. (en adelante, Telefónica).

De las declaraciones de las partes, se concluye que la relación de Fulltime con Masvoz, Orange y Vodafone –con estos dos últimos, si se abrieran sus redes para permitir llamadas al número 11894- respondería al siguiente esquema:



De acuerdo con el esquema anterior, la llamada de un usuario de Orange o Vodafone –operadores de acceso en el presente ejemplo- al número 11894 de Fulltime se dirigiría desde sus redes hacia la de Telefónica, que se la entregaría a Masvoz que, a su vez, la terminaría en Fulltime.

El párrafo segundo del apartado octavo.1 de la Orden CTE/711/2002 exige que se solicite al operador de la red de acceso o del servicio telefónico correspondiente la apertura de su número en los siguientes términos:

*“Para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, los operadores de redes públicas y del servicio telefónico*

---

<sup>4</sup> Resolución por la que se procede a la inscripción de la entidad FULLTIME NETWORKS LIMITED en el Registro de Operadores como persona autorizada para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas (expediente RO/DTSA/961/14/NOTIFICACIÓN/FULLTIME).

disponible al público deberán atender las solicitudes técnicamente viables y debidamente justificadas de acceso a sus redes y recursos asociados por parte de los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, en la medida en que sea necesario para dar cumplimiento a lo establecido en el apartado decimotercero.5 de la presente orden”.

En cumplimiento de esta previsión, Masvoz y Telefónica<sup>5</sup>, en nombre de Fulltime, solicitaron a Orange y a Vodafone la apertura de sus redes para permitir el encaminamiento de las llamadas hacia el número 11894 el día 1 de diciembre de 2014. En fechas 12 de diciembre de 2014 y 22 de enero de 2015, Vodafone y Orange, respectivamente, rechazaron la solicitud de apertura.

De forma adicional, Fulltime ha solicitado la apertura del número 11894 a Telefónica, Xfera Móviles, S.A. y Vodafone Ono, S.A.<sup>6</sup>, que han procedido a abrir sus redes.

## **SEGUNDO.- Sobre la obligación general regulatoria en materia de interoperabilidad**

Antes de examinar las relaciones entre las partes, conviene reproducir el análisis de la normativa aplicable al conflicto planteado por Fulltime recogido en la Contestación a la consulta planteada por Vodafone, de fecha 16 de abril de 2015, mencionada en el Antecedente de hecho Cuarto del presente acuerdo, y en las Resoluciones de la CNMC dictadas en los conflictos entre Litra, S.L. y Orange (en adelante, Resolución del conflicto Litra-Orange)<sup>7</sup> y entre Infónica, S.L. y Vodafone (en lo sucesivo, Resolución del conflicto Infónica-Vodafone)<sup>8</sup>. En estas resoluciones, se ha concretado el alcance del principio de interoperabilidad en el ámbito de los servicios de consulta sobre números de abonados.

El artículo 12.2 de la LGTel dispone que *“los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas tendrán el derecho y, cuando se solicite por otros operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas, la obligación de negociar la interconexión mutua con el fin de prestar servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, con el objeto de garantizar así la prestación de servicios y su interoperabilidad”*.

---

<sup>5</sup> Vodafone declara que fue Telefónica la que le solicitó la apertura de este número.

<sup>6</sup> Empresa integrante del Grupo Vodafone cuya marca comercial antes era ONO.

<sup>7</sup> Resolución de 23 de julio de 2015 por la que se pone fin al conflicto interpuesto por Litra, S.L. contra Orange Espagne, S.A. unipersonal en relación con la apertura del número 11829 en la red de este último (CFT/DTSA/1440/14/LITRA – ORANGE DENEGACIÓN APERTURA 11829).

<sup>8</sup> Resolución de 5 de noviembre de 2015 por la que se pone fin al conflicto interpuesto por Infónica, S.L. contra Vodafone España, S.A.U. en relación con la apertura del número 11895 en la red de este último (CFT/DTSA/1892/14/INFÓNICA VS VODAFONE DENEGACIÓN APERTURA 11895).

En desarrollo de esta previsión, 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 usuarios aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, (en adelante, Reglamento de Prestación de Servicios) establece la obligación relativa a *“garantizar la interoperabilidad de los servicios”*, a la que se hallan sujetos todos los operadores de comunicaciones electrónicas con independencia de la red o servicio que pretendan explotar o prestar.

Orange y Vodafone, como operadores de comunicaciones electrónicas, también están vinculados a la condición prevista en el artículo 17.d) del Reglamento de Prestación de Servicios, que les obliga a garantizar *“a los usuarios finales la accesibilidad de los números (...) de conformidad con lo recogido en los correspondientes planes nacionales”*.

El principio de interoperabilidad garantiza que los usuarios de un operador puedan comunicarse entre sí y con la mayor parte de usuarios posibles de los demás operadores, así como acceder a los servicios que cualquier proveedor pueda ofertar en el mercado. Con ello, se obtiene un mayor beneficio para los usuarios, que pueden acceder así a las distintas ofertas disponibles en el mercado<sup>9</sup>. La modificación del año 2009 del marco regulador comunitario enfatiza esta cuestión en, a título de ejemplo, el Considerando (23) de la Directiva 2009/140/CE<sup>10</sup>, cuando precisa que *“[u]n mercado competitivo ofrecerá a los usuarios un amplio abanico de contenidos, aplicaciones y servicios. Las autoridades nacionales de reglamentación deben promover la capacidad de los usuarios para acceder a la información y difundir y utilizar las aplicaciones y los servicios”*.

Esta cuestión fue planteada por Vodafone España, S.A. a esta Comisión en relación con numeración geográfica y de tarifas especiales. Como se indicó en la contestación de la CNMC de 16 de abril de 2015<sup>11</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,*

---

<sup>9</sup> Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 9 de octubre de 2007 por la que se resuelve el conflicto de acceso presentado por Editateide, S.L. frente a Esto es Masvoz, 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. (RO 2006/717).

<sup>10</sup> Directiva 2009/140/CE de 25 de noviembre de 2009 por la que se modifican la Directiva 002/21/CE relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/19/CE relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión, y la Directiva 2002/20/CE relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas.

<sup>11</sup> Acuerdo de la CNMC de 16 de abril de 2015 por la 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/D TSA/2031/14/VODAFONE ACCESO E INTEROPERABILIDAD](#)).

*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”.*

El artículo 30 del Reglamento de Mercados, Acceso y Numeración<sup>12</sup> establece 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.

De forma muy similar, el apartado 2.4 del Plan Nacional de Numeración Telefónica, aprobado por el citado Reglamento de Mercados, Acceso y Numeración a través de su Anexo 2, dispone que los operadores deberán dimensionar o configurar sus redes de forma que permitan a sus abonados la marcación de cualquier secuencia de cifras y símbolos que resulte de aplicación en dicho plan o en sus disposiciones de desarrollo.

Estas previsiones reflejan el contenido del artículo 28 de la Directiva de Servicio Universal<sup>13</sup> que contiene una previsión más clara sobre el necesario acceso a números y servicios por parte de los usuarios, salvo determinadas circunstancias:

*“1. Los Estados miembros velarán, cuando sea técnica y económicamente posible y excepto si el abonado llamado hubiera decidido por motivos comerciales limitar el acceso de quienes efectúan llamadas desde determinadas zonas geográficas, por que las autoridades nacionales competentes tomen todas las medidas necesarias para que los usuarios finales puedan:*

- a) tener acceso y recurrir a los servicios utilizando números no geográficos en la Comunidad, y*
- b) tener acceso, con independencia de la tecnología y los dispositivos utilizados por el operador, a todos los números proporcionados en la Comunidad, (...).”*

De esta manera, con carácter general los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas tienen derecho a ser accesibles desde las redes de comunicaciones electrónicas, y los operadores de red, por su parte, deben

---

<sup>12</sup> Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes, y la numeración, aprobado mediante Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

<sup>13</sup> Directiva 2002/22/CE, de 7 de marzo, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, modificada por la Directiva 2009/136/CE, de 25 de noviembre.

permitir el acceso desde su red a los servicios de comunicaciones electrónicas prestados por otros operadores que así lo soliciten<sup>14</sup>.

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

Por lo tanto, en el presente conflicto es preciso analizar la razonabilidad de la petición concreta planteada por Fulltime a la luz del principio de interoperabilidad. Para ello, se tomará en consideración la regulación de las condiciones de acceso para la prestación de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado y su aplicación al conflicto planteado.

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

La Orden CTE/711/2002 atribuye el código 118AB, coincidente con las tres primeras cifras del número nacional NXYABMCDU, al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, asignándose la numeración perteneciente a este rango a las personas autorizadas para la prestación del mencionado servicio de consulta.

El criterio general aplicable a la apertura de esta numeración en las redes de los operadores que prestan el servicio telefónico disponible al público –para que sus clientes puedan llamar a los servicios de consulta-, es el de su necesaria 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, en los siguientes términos:

*“Para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, los operadores de redes públicas y del servicio telefónico disponible al público deberán atender las solicitudes técnicamente viables y debidamente justificadas de acceso a sus redes y recursos asociados por parte de los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, en la medida en que sea necesario para dar cumplimiento a lo establecido en el apartado decimotercero.5 de la presente orden”.*

Por su parte, los apartados decimotercero.5 y 6 de la Orden CTE/711/2002 obligan a los operadores de redes y del servicio telefónico a que garanticen el acceso a una oferta de estos servicios en condiciones adecuadas cuando establecen que:

---

<sup>14</sup> En el ámbito europeo, este principio tiene en líneas generales un alcance similar al de la regulación española. Así se ha constatado a través de las Autoridades Nacionales de Reglamentación europeas.

*“5. Los números pertenecientes al rango [118AB] atribuido en este apartado podrán ser accesibles desde las redes de los operadores del servicio telefónico disponible al público.”*

*En cualquier caso, todos los usuarios del servicio telefónico disponible al público deberán poder acceder a una oferta de prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que asegure su prestación en condiciones adecuadas para el usuario final.”*

*6. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá determinar los criterios que deben cumplirse para que se considere que existe una oferta de proveedores de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado que aseguren su prestación en condiciones apropiadas para el usuario final”.*

Aunque con carácter general, debe garantizarse a los usuarios finales del servicio telefónico el acceso a los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, la Orden CTE/711/2002 establece la posibilidad de que se exima a los prestadores del servicio telefónico disponible al público de abrir sus redes a los números de consulta telefónica sobre números de abonado. Para ello, se fija un sistema que se articula en torno a dos medidas.

De un lado, el apartado decimotercero.6 de la Orden CTE/711/2002 prevé la posibilidad de que la SETSI determine mediante una disposición de carácter general los criterios que deben cumplirse para que se considere que existe una oferta de proveedores de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado que aseguren su prestación en condiciones apropiadas para el usuario final. De esta forma, cuando concurren los criterios que, en su caso, establezca la SETSI, el operador del servicio telefónico podrá limitar los 118AB a los que accedan sus abonados.

Por otro lado, cuando exista un desacuerdo concreto entre operadores sobre la apertura de un determinado número, el apartado octavo.2 fija el papel que en este ámbito corresponde a la CNMC, en los siguientes términos:

*“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 Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones [CNMC] de acuerdo con lo dispuesto en la normativa general sobre acceso e interconexión y con lo establecido en la presente orden”.*

El alcance de las facultades de la CNMC para la determinación de la existencia de una oferta suficiente de operadores de los servicios de consulta se analiza un poco más en la Exposición de Motivos de la Orden IET/1262/2013, de 26 de

junio, por la que se modifica la Orden CTE/711/2002 (en adelante, Orden IET/1262/2013):

*“(...) Por tanto, es necesario que los abonados del servicio telefónico disponible al público tengan acceso a un número suficiente de prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, en condiciones que posibiliten una provisión de este servicio en régimen de libre competencia, sin por ello modificar la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, que no impone una interoperabilidad plena con todos los prestadores. En su caso, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, (...), o la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con base en las competencias que tiene atribuidas para imponer obligaciones y condiciones aplicables al acceso a las redes y recursos asociados y su interconexión, podrán 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”.*

En el marco de sus funciones, la CNMC pondera en sus decisiones sobre asignación de numeración 118AB la necesidad de que haya una oferta variada del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que favorezca la existencia de una competencia efectiva. Para ello, con carácter general es necesario que todos los agentes se sitúen en unas condiciones de partida similares para prestar sus servicios. Para evitar un acaparamiento de los números de información telefónica en manos de pocos operadores y lograr el equilibrio entre éstos, se han adoptado las siguientes medidas:

- a) Se limita a uno el número 118AB asignado por operador.
- b) Se han rechazado solicitudes de numeración de operadores que pertenecen a un mismo grupo empresarial por disponer ya de una cantidad suficiente de numeración del rango 118AB<sup>15</sup>.
- c) Se ha autorizado a Orange y a Vodafone -entre otros operadores- un procedimiento general de suspensión de la interconexión hacia numeración 118AB y otras numeraciones, cuando se detecten comportamientos irregulares<sup>16</sup>, medida que además contribuye a reducir el riesgo de mal uso de la numeración 118AB.

---

<sup>15</sup> A modo de ejemplo: Resolución de la CMT de 26 de septiembre de 2013 sobre la solicitud de Telebravo Operadora, S.L.U., de asignación de un número corto del rango 118AB para prestar el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (Exp. DT 2013/1333) y Resolución de la CNMC de 26 de mayo de 2014 sobre la solicitud de Rootmedia Payments, S.L. de un número corto 118AB para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (Exp. NUM/DTSA/449/14/ROOTMEDIA 118).

<sup>16</sup> Resolución de la CMT de 5 de septiembre de 2013 por la que se aprueba un procedimiento común para la suspensión de la interconexión de numeraciones por tráfico irregular (Exp. núm. 2013/290).

- d) Se ha cancelado algún número por falta de uso<sup>17</sup>.
- e) En las resoluciones de asignación, la CNMC toma en consideración la situación de saturación del mercado. En este sentido, en la Resolución por la que se asignó a Fulltime el número 11894<sup>18</sup>, se explica que:

*“Puesto que la cantidad de numeración atribuida para el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado podría resultar escasa debido al número de potenciales entidades susceptibles de solicitar este tipo de numeración, se considera necesario establecer limitaciones a priori a la cuantía de números a asignar por cada entidad jurídica, sin perjuicio que en el futuro se puedan establecer criterios más flexibles. En este sentido, la ocupación media del rango de numeración 118 ha motivado a la Comisión a solicitar datos adicionales para justificar nuevas asignaciones. En particular, se requiere una copia del acuerdo entre el solicitante del número 118AB y el operador de red que le prestará el servicio soporte. Fulltime ha aportado una copia del acuerdo de tránsito hacia su numeración que ha suscrito con el operador de tránsito”.*

De forma adicional, ha de tenerse en cuenta que en la actualidad el Anexo II de la LGTel, en su apartado 2.1, ha fijado el importe de la tasa por el uso de la numeración 118AB en 12.000€ al año. Por tanto, el incremento de esta tasa ha sido tenido en cuenta por el asignatario a la hora de planificar su actividad<sup>19</sup>.

Asimismo, en casos de impagos, el operador de acceso no soportará la deuda que generen los usuarios finales, pues los acuerdos de interconexión entre operadores de acceso en materia de 118AB siguen el modelo establecido en la Oferta de Interconexión de Referencia de Telefónica, según el cual es el operador titular de la numeración el que asume los impagos de los usuarios finales.

Al margen de aplicarse las medidas anteriores, la CNMC entiende que la definición del número máximo de 118AB que establece el Plan Nacional de Numeración representa un primer filtro del número que se considera como una oferta de proveedores de servicios de consulta telefónica sobre números de abonados más que suficiente –es evidente-. Y, más allá de este límite, razones objetivas como serían la no razonabilidad técnica concreta de la solicitud formulada, el uso irregular con fines fraudulentos o motivos económicos concretos a analizar caso por caso, podrían justificar la negativa de los

---

<sup>17</sup> Resolución de la CMT de 8 de noviembre de 2010 que acordó cancelar la asignación de los números 11883 y 11884 al operador 11883 Telecom GmbH. Confirmada por Sentencia de la Audiencia Nacional de 24 de febrero de 2012 (firme).

<sup>18</sup> Vid nota al pie 1.

<sup>19</sup> Los ingresos de las empresas de consulta telefónica por este servicio se han reducido un 70% desde el año 2008.

operadores a garantizar la interoperabilidad o el acceso de sus usuarios a un número concreto de consulta telefónica sobre números de abonados.

#### **CUARTO.- Aplicación de la regulación anterior al conflicto entre Fulltime frente a Orange y Vodafone**

A continuación procede analizar las alegaciones presentadas por Orange y Vodafone para explicar su negativa a abrir el número 11894 en sus redes, así como las presentadas por Fulltime en sentido contrario.

##### Alegaciones de Orange y Vodafone

Ante la solicitud de Fulltime, Vodafone señaló que la redacción de la Orden CTE/711/2002 no obliga a que se abra su red a todas las numeraciones del rango 118AB siempre que exista una oferta suficiente de proveedores de servicios de consulta telefónica en el mercado. Este operador considera que en la actualidad dispone de una oferta suficiente de servicios de consulta telefónica sobre números de abonados puesto que en su red se encuentran abiertas *“la mayoría de las numeraciones que conforman el rango y que asegura su prestación en condiciones adecuadas para el usuario final por lo que ha optado por no admitir la solicitud de Fulltime”*.

Vodafone no ha señalado motivos adicionales.

Por su parte, Orange también denegó la apertura del número 11894 en su red, por considerar que tiene garantizada a sus usuarios una oferta suficiente de servicios de consulta telefónica sobre números de abonados. En concreto, Orange indicó, en sus alegaciones al informe sometido al trámite de audiencia, que dispone de 51 numeraciones abiertas para este servicio<sup>20</sup>.

En esas mismas alegaciones, Orange vuelve a incidir –pues ya en el conflicto con Litra citó este motivo- en la modificación que supuso la Orden IET/1262/2013 en la regulación de la apertura de la numeración de los servicios de consulta, estableciendo la posibilidad de que los operadores se nieguen a abrir sus redes a la numeración 118AB, en opinión de este operador.

Asimismo, vuelve a referirse a un escrito de la SETSI que, en su interpretación, le permite decidir con total libertad qué números abrir en su red, del servicio de consulta telefónica sobre números de abonados. Sobre esta última cuestión, Orange solicita a la CNMC que requiera a la SETSI para que le aclare el contenido de este escrito.

Otras razones que, según Orange, le hicieron aconsejable no proceder a la apertura fueron:

---

<sup>20</sup> Relación de tarifas de Orange:  
[http://internet.orange.es/contenidos/pdf/adsl\\_tv/Tarifas\\_Vigentes\\_numeros\\_cortos.pdf](http://internet.orange.es/contenidos/pdf/adsl_tv/Tarifas_Vigentes_numeros_cortos.pdf)

- a) Es una empresa sin sede social en España ni número de identificación fiscal español. *“Es decir, no está dada de alta en España y no es posible obtener información alguna sobre la misma”.*
- b) Elevado precio en interconexión: el precio llega hasta **INICIO CONFIDENCIAL** [] **FIN CONFIDENCIAL** euros sólo por el establecimiento de llamada, que para el cliente final asciende hasta **INICIO CONFIDENCIAL** [] **FIN CONFIDENCIAL** euros. En opinión de Orange, estas elevadas cuantías hacen que sea un servicio muy capaz de generar perjuicios económicos a un número muy importante de clientes en caso de emplearse de modo fraudulento.
- c) Esta numeración ha sido objeto de *“quejas en numerosos foros como <http://www.listaspam.com/busca.php?Telefono=11894>”.*

Estos argumentos fueron completados en los escritos de Orange en los que presentó alegaciones al informe de audiencia con las siguientes consideraciones:

- a) De nuevo, Orange señala que una de las razones que desaconseja la apertura de la numeración es el hecho de que tal numeración ha aparecido relacionada con fraudes en internet y *“se ha hecho pasar a tal número como el servicio de atención al cliente de Orange y Movistar, lo que claramente constituye un intento de atraer tráfico de forma fraudulenta hacia el 11894”.* Para demostrar tal argumento, incluye enlaces a la página web donde supuestamente se llevan a cabo las citadas conductas<sup>21</sup>.
- b) Orange considera necesario que la CNMC solicite a la SETSI información sobre las reclamaciones recibidas de usuarios en relación con el número 11894.
- c) El teléfono de atención al cliente de la empresa que comercializa esta numeración es un 902<sup>22</sup> –que según Orange, no está permitido por la normativa de consumidores y usuarios- *“lo que implica también un elevado coste aun cuando debería ser gratuito o al precio del servicio soporte”.* Además, Orange denuncia que este número 902 *“no presta servicio alguno puesto que tras el mismo tan sólo se halla una locución sin dar paso a interacción alguna”.*

---

<sup>21</sup> <http://telefonosatencion.org/telefono-atencion-clientes-orange> y <http://telefonosatencion.org/telefono-atencion-clientes-movistar>

<sup>22</sup> El número de atención al cliente de Fulltime es el 902757420. Orange aporta, en uno de los Anexos incluidos en sus alegaciones, una grabación a una llamada efectuada al teléfono de atención al cliente de Fulltime en la que se comprueba que no se da ese servicio. En concreto, se ofrece una locución con el siguiente mensaje: *“Este es el servicio de atención al cliente del 11894. Por favor, deje su mensaje después de oír la señal, gracias”.*

### Alegaciones de Fulltime

Fulltime interpreta el apartado decimotercero.4 de la Orden CTE/711/2002 en el sentido de que ni Orange ni Vodafone pueden determinar de forma unilateral si existe una oferta suficiente de proveedores de servicios de consulta telefónica sobre números de abonados. A su juicio, esto sólo sería posible cuando la SETSI determine previamente los criterios que han de cumplirse para considerar la existencia de una oferta suficiente de este tipo de proveedores. Ante la ausencia de estos criterios, resolverá la CNMC recurriendo *“a las reglas generales que resultan de aplicación en dicha materia de acuerdo con la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo”*.

Por lo que se refiere a las alegaciones realizadas por Orange y recogidas en el informe de audiencia, Fulltime señala que su empresa tiene los mismos derechos para prestar servicios de comunicaciones electrónicas que una empresa española, aunque no esté domiciliada en territorio español y tenga nacionalidad británica.

En segundo lugar, Fulltime alega que sus precios propuestos son parte del plan de negocios del operador y encaja en una lógica de mercado, sin que supongan un incumplimiento de la normativa aplicable.

Por último, Fulltime señala que las denuncias y quejas aparecidas en Internet son ocasionales y que *“cuando recibe directamente una reclamación aplica un protocolo comercial en virtud del cual la reclamación se estudia y, en su caso, se considera favorablemente para el consumidor”*, si es razonable.

Además, la empresa señala que en la página web [www.listaspam.com](http://www.listaspam.com) aparecen también reclamaciones que afectan a Orange *“sin que ello pueda llevar a concluir de ninguna manera que ORANGE es una compañía fraudulenta”*.

### Consideraciones sobre los motivos aducidos por Orange y Vodafone para no abrir sus redes en interconexión al número 11894

#### **a) Ambos operadores afirman que disponen de una oferta suficiente de numeración 118AB para servicios de consulta telefónica sobre números de abonados**

Respecto de la alegación realizada por los dos operadores relativa a que el apartado decimotercero.5 de la Orden CTE/711/2002 permite a los operadores del servicio telefónico denegar el acceso a los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado cuando consideren que tienen una oferta suficiente de este tipo de servicios, es necesario reiterar la posición de la CNMC recogida en la Resolución del conflicto Litra vs Orange –que figura en términos similares en el de Infónica vs Vodafone–.

En esta Resolución, la CNMC relacionó los apartados octavo.2 y decimotercero, puntos 5 y 6, de la Orden CTE/711/2002, que, a su juicio, deben entenderse como que:

*“la SETSI podrá determinar mediante una disposición de carácter general determinados criterios objetivos para considerar que existe una oferta adecuada de proveedores para el usuario final, criterios en los que en principio los operadores del servicio telefónico disponible al público podrían apoyarse para denegar la apertura a algunos números 118AB.*

*Por otra parte, ante la falta de estos criterios o teniéndolos en consideración si hubiesen sido establecidos por la SETSI, la CNMC, en base a sus competencias en materia de interconexión y acceso, especialmente en sede de resolución de conflictos, intervendrá para valorar si se dan las circunstancias necesarias que justifiquen una denegación de interoperabilidad.*

*En ningún caso la LGTel o la citada disposición ministerial dejan en manos de los operadores la apreciación de si existe una “oferta de proveedores apropiada”, concepto jurídico indeterminado cuya interpretación no puede dejarse a una de las partes implicadas, especialmente debido a la incidencia que tiene esta decisión en el estado y evolución del mercado de los servicios de información telefónica y en los usuarios finales, consumidores de estos servicios.*

*En este sentido se inclina la Orden CTE/711/2002 cuando reserva a las dos Autoridades Nacionales de Reglamentación mencionadas, la SETSI y la CNMC, el establecimiento de los criterios a aplicar en este caso en sus respectivos ámbitos de decisión”.*

En línea con estos principios, la interoperabilidad es el principio general aplicable a la apertura de la numeración 118AB, si bien podrán establecerse excepciones en función de las circunstancias concretas concurrentes y de la ponderación que se lleve a cabo de los intereses de las partes en conflicto y del interés público, aspectos que serán examinados caso por caso y que, bajo ningún concepto, han de dejarse al arbitrio exclusivo de un operador.

Por lo que se refiere a la interpretación de los cambios habidos en la normativa y al escrito citado de la SETSI, esta Sala se remite a las Resoluciones ya citadas.

Orange plantea que la interpretación de la CNMC de la Orden IET/1262/2013 hace innecesaria la modificación que introduce en relación con que sea la SETSI la que establezca los criterios que deben cumplirse para determinar que hay una oferta suficiente de proveedores.

Discrepa la Sala de esta interpretación. La posibilidad de que la SETSI fije una serie de criterios que delimiten si hay una oferta suficiente de numeración 118AB para los abonados de un operador supone un cambio significativo respecto de la regulación anterior puesto que amplía las funciones de este organismo en este ámbito. En todo caso, dicha posibilidad sigue implicando claramente que la concreción de estos parámetros corresponde a la Administración, ya sea a través del establecimiento de unos criterios generales o a través de conflicto.

En definitiva, no pueden aceptarse estas alegaciones.

### **b) Posibilidad de que se cometa fraude a través de esta numeración**

Orange considera que hay indicios de que el número 11894 es probable que se utilice para cometer fraude en base a tres argumentos.

- Sede social fuera de España y falta de número de identificación fiscal español

El artículo 6.1 de la LGTel no exige, para ser operador de servicios de comunicaciones electrónicas –entre los que se encontraría el servicio de consulta telefónica sobre números de abonados-, tener la nacionalidad española. Pueden ser también operadores válidamente constituidos en España las empresas o personas físicas de otros Estados miembros de la Unión Europea o de otra nacionalidad, cuando así esté previsto en acuerdos internacionales o se autorice una excepción por parte del Gobierno.

Fulltime es una empresa británica, que presta servicios en España y está inscrita correctamente en el Registro de Operadores, por lo que cumple los requisitos establecidos en la normativa para prestar servicios de comunicaciones electrónicas.

Así, para ser operador en España e inscribirse en el Registro de Operadores, Fulltime ha indicado a esta Comisión un domicilio en España a efectos de notificaciones, de conformidad con el artículo 5 del Reglamento de Prestación de Servicios.

La negativa a la apertura no puede derivarse de exigencias ajenas a las previstas en el marco normativo, en particular cuando podría implicar un tratamiento discriminatorio entre empresas comunitarias contrario al Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y al artículo 8.5 de la Directiva Marco<sup>23</sup>.

- El elevado precio por minuto comunicado por la empresa.

---

<sup>23</sup> Véase, en este sentido, el dictamen del Organismo de Reguladores Europeos de Comunicaciones Electrónicas (ORECE) “BEREC advice on OPTA’s request for assistance concerning Article 25 of the Universal Service Directive”, de 7 de marzo de 2013 (BoR (13) 34).

El segundo argumento esgrimido por Orange se refiere al elevado precio de interconexión **INICIO CONFIDENCIAL [ ] FIN CONFIDENCIAL**.

Como los interesados en el presente expediente conocen, los precios minoristas del servicio de información telefónica sobre números de abonado no están regulados. Existe libertad comercial para establecer los precios minoristas de este servicio, y, por tanto, este argumento no es concluyente. Tal y como se señaló en la Resolución del conflicto Litra-Orange, *“la posible afectación al cliente se ve atenuada a través de la locución obligatoria en la que se indica el precio del servicio y que permite al usuario colgar la llamada antes de que se inicie la prestación del servicio de consulta, si no está de acuerdo con lo que se le va a cobrar”*.

Examinadas las tarifas para numeración 118AB publicadas en la página web de Orange, se comprueba que a 26 de octubre de 2015 figuran al menos 9 operadores cuyo precio de establecimiento de llamada supera los 4 euros para el usuario final<sup>24</sup>. En consecuencia, es indudable a juicio de esta Comisión que los precios que quiere establecer Fulltime para el servicio de consulta telefónica son elevados para el usuario final<sup>25</sup>, si se comparan con la mayoría de precios existentes en el mercado, pero se constata que Orange está ofreciendo el servicio a operadores que cobran importes aproximados al propuesto por Fulltime, por lo que no puede aceptarse esta alegación como razón suficiente para denegar la apertura.

Orange explica que estos otros números con elevado precio están abiertos porque solicitaron la interconexión antes de la aprobación de la Orden IET/1262/2013, momento a partir del que consideraron que podrían negarse apoyándose en el elevado precio del servicio.

Comprobadas las fechas de asignación de la numeración señalada, se constata que algunos de los números cuyo precio es similar al de Fulltime fueron asignados después de la aprobación de la Orden IET/1262/2013<sup>26</sup>, por lo que parece que la alegación de Orange no es exacta en todos los casos.

En todo caso, ante los precios minoristas que Fulltime pretende establecer, que son elevados, y que tendrán que facturar Orange y Vodafone, se entiende como razonable que estos operadores de red pongan en funcionamiento mecanismos adicionales que les protejan de posibles impagos o reclamaciones de usuarios finales o de tráficos irregulares que les cause un perjuicio económico no evitado a tiempo.

<sup>24</sup> Infónica, S.L., Telefonía Infogus, Teldecastellón, S.L.Unipersonal, Aplicacions Servei Monsan, Movil Servicio Urgente, S.L., Ancutatel, S.L., Infoempresa Europa, S.L., Ope Ri Serv Conexo y Teleatención Mediterránea, S.L.

<sup>25</sup> Los precios del servicio de Fulltime desde otras redes rondan los 4 euros/minutos y alcanzan los 7 euros por establecimiento de llamada en algún caso.

<sup>26</sup> Movil Servicio Urgente, S.L. (11839), asignado el 14/07/2014; Infónica, S.L. (11895), asignado el 20 de julio de 2014; Infoempresa Europa, S.L. (11823), asignado el 20/01/2015; y Ancutatel, S.L. (11832), asignado el 08/09/2014.

En este sentido, en la Resolución del conflicto Litra-Orange se señalaba que *“esta Sala considera que ciertamente los operadores de acceso no tienen por qué asumir el riesgo empresarial de los operadores de numeración 118AB. Por lo tanto, Orange estaría legitimado, en primer lugar, para controlar el riesgo a través de las correspondientes cláusulas del contrato con Telefónica, operador al que le entrega las llamadas dirigidas al 11894 y, en segundo lugar, a establecer mecanismos de control para las llamadas a tarifas elevadas, con sus clientes. En última instancia, si estos instrumentos no son suficientes, se podría explorar la posibilidad de solicitar a los operadores con numeraciones asignadas a través de las cuales se presten servicios de tarifas muy elevadas, garantías que reduzcan el riesgo y que sean proporcionales a los posibles impagos”*.

- Denuncias de comportamientos irregulares o fraudulentos en Internet y de la página web de Fulltime con información sobre el número 11894.

Orange denuncia que el número 11894 *“es objeto de muchas quejas en numerosos foros”*. Realizada una búsqueda en la página web de “google.es” con los términos “denuncias” “fraude” y “11894”, únicamente aparecen denuncias de usuarios en la página web a la que remite Orange ([www.listaspam.com](http://www.listaspam.com)).

Se han revisado específicamente otras páginas en las que normalmente figuran este tipo de denuncias y no se hace referencia a este número<sup>27</sup>.

Tampoco han llegado a esta Comisión reclamaciones de usuarios de otra fuente.

Por lo que se refiere a la página web del número ([www.telefonosatencion.org](http://www.telefonosatencion.org)), Orange denuncia la forma de presentación de esta página en la que se incluye el logo de Orange.

Sin embargo, tras las comprobaciones pertinentes, se constata que la página denunciada por Orange lista los teléfonos de atención al cliente de numerosas compañías de distintos sectores -también de telecomunicaciones, al anunciar los teléfonos de atención al cliente de Orange y Movistar, pero no únicamente, anunciándose también empresas de otros sectores de servicios, como grandes superficies, hoteles, seguros, etc.- y, cuando se accede a la información de cada empresa, se incluye el correspondiente logo<sup>28</sup>. En conclusión, Fulltime no presenta el logo de Orange como empresa representada por Fulltime sino que incluye el logo de cada empresa cuyo teléfono de atención al cliente ofrece en su página web.

---

<sup>27</sup> [www.quetelefono.com](http://www.quetelefono.com), [www.infotelefonica.es](http://www.infotelefonica.es) y [www.numerostoxicos.info](http://www.numerostoxicos.info)

<sup>28</sup> En el caso de Orange, anuncia el teléfono 902012220. Si se llama a ese número, salta un contestador automático con el siguiente mensaje: *“información gratuita de Orange: el número marcado no existe, por favor compruébelo y márkelo de nuevo”*.

La valoración de la utilización de los símbolos de la empresa por parte de Fulltime no corresponde a esta Sala ni se considera elemento suficiente para demostrar la existencia de un fraude en el sentido del 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 para evitar daños producidos por tráficos irregulares o fraudulentos (en adelante, Real Decreto de tráficos irregulares).

Además, en esta página web se incluye, tanto al inicio como en la correspondiente a Orange, que el servicio de 11894 no es accesible ni desde la numeración de Vodafone ni desde la de Orange. Por tanto, se advierte a los usuarios de la página web que sean clientes de Orange –y de Vodafone- y tengan intención de hacer uso de la numeración 11894, que no podrán acceder a dicho número.

Por otra parte, esta Comisión no ha recibido comunicaciones de suspensión de la interconexión hacia este número de Telefónica, operador que tiene accesible el número en su red y tiene aprobado un procedimiento de suspensión de la interconexión en virtud de la Resolución de 5 de septiembre de 2013<sup>29</sup>.

Por lo tanto, a falta de pruebas adicionales, no se pueden estimar las alegaciones de Orange.

Esto no impide que una vez abierto el servicio en su red, Orange o Vodafone apliquen el procedimiento de suspensión de interconexión aprobado por esta Comisión, que está en vigor en virtud de la disposición transitoria segunda del Real Decreto de tráficos irregulares, para impedir y subsanar los daños que se produzcan, en su caso. Asimismo, estos operadores podrán formular, en caso necesario, una denuncia ante la CNMC que ejercerá sus competencias en materia de control de la numeración.

### Conclusión

Orange y Vodafone no han probado suficientemente la existencia de motivos que justifiquen su negativa a la apertura del número 11894 en sus respectivas redes.

Esta negativa supone un obstáculo para la prestación por Fulltime de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado de forma competitiva, ya que ambos tienen una base de clientes del servicio telefónico muy relevante.

En la actualidad, el sector de los servicios de consulta telefónica sigue teniendo una cuota de mercado significativa. Así, en el año 2014 facturó un total de 29,44 millones de euros con un total de 20,27 millones de minutos distribuidos

---

<sup>29</sup> Vid nota al pie 15.

entre un total de 10,5 millones de llamadas<sup>30</sup>. El mayor porcentaje de estas cantidades –un 85% de los ingresos aproximadamente- le corresponde a las empresas 11888 Servicio Consulta Telefónica, S.A. Unipersonal y Atento Teleservicios España, S.A. Unipersonal.

En consecuencia, ante las conclusiones anteriores, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC considera que no concurren razones suficientes, en base a los motivos que han esgrimido Vodafone y Orange durante la tramitación del presente expediente, que justifiquen la negativa de estos operadores a la apertura de la numeración 11894 solicitada por Fulltime.

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,

### RESUELVE

**Primero.-** Estimar la solicitud de Fulltime Networks Limited.

**Segundo.-** Orange Espagne, S.A. Unipersonal y Vodafone España, S.A. Unipersonal deberán realizar las adaptaciones de redes necesarias para que el número 11894 esté accesible en sus redes para sus abonados en un plazo no superior a un mes desde la notificación de esta resolución.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, 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.

---

<sup>30</sup> Fuente: CNMC.