

ACUERDO POR EL QUE SE ARCHIVA EL EXPEDIENTE DE INFORMACIÓN PREVIA INICIADO FRENTE A VOZTELECOM SISTEMAS, S.L. POR LA PRESUNTA DENEGACIÓN SIN CAUSA JUSTIFICADA DE LA PORTABILIDAD DE DETERMINADOS NÚMEROS TELEFÓNICOS FIJOS.

APREV/DTSA/1336/14/PORTABILIDAD FIJA VOZTELECOM

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Eduardo García Matilla

D^a. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

Secretario de la Sala

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 26 de mayo de 2015

Visto el expediente de información previa iniciado por dos denuncias contra Voztelecom Sistemas, S.L. por la presunta denegación sin causa justificada de la portabilidad de determinados números telefónicos fijos, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

I ANTECEDENTES

PRIMERO.- Denuncia de un usuario

Con fecha 8 de julio de 2014 se recibió en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC), escrito de un particular en el que señalaba que el 3 de julio del mismo año había solicitado a Movistar (entiéndase Telefónica de España, S.A.U., en adelante, Telefónica) la portabilidad del número **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** y que su operador, Voztelecom Sistemas, S.L. (en lo sucesivo, Voztelecom) le había indicado que no gestionaba el número, que debía contactar con Jazz Telecom, S.A.U. (en adelante, Jazztel). Puesto que su operador le indicaba que no tenía ese número, el denunciante solicitaba que se le indicara cómo podía recuperar el mismo.

El particular denunciante indicaba en su denuncia que, desde el 30 de noviembre de 2009, dicho número, utilizado para el servicio de fax, *“ha seguido*

funcionando mediante VoIP proporcionada por Voztelecom”, y añade que “la máquina sólo está conectada a Internet”.

SEGUNDO.- Apertura del periodo de información previa y requerimientos de información

En virtud de lo establecido en el artículo 69.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC), en fecha 25 de julio de 2014 la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC acordó la apertura de un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso y decidir sobre la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento.

Este hecho fue comunicado a Jazztel, Telefónica y Voztelecom, junto al requerimiento de determinada información necesaria para la determinación, conocimiento y comprobación de los hechos denunciados.

TERCERO.- Contestación de Telefónica

Con fecha de 1 de agosto de 2014 se recibió escrito de Telefónica mediante el cual contestaba al requerimiento de información formulado.

CUARTO.- Nuevas denuncias

Con fechas de 1 y 4 de agosto de 2014 se recibieron sendos escritos del mismo denunciante en los que señalaba que, a pesar de mediar él mismo entre su operador, Voztelecom, y el operador receptor de la portabilidad, Telefónica, el 16 de julio de 2014 se volvió a denegar la portabilidad del número.

QUINTO.- Contestaciones de Jazztel y de Voztelecom

Con fechas de 5 y 8 de agosto de 2014, se recibieron, respectivamente, escritos de Jazztel y Voztelecom por los que daban contestación al requerimiento de información mencionado en el antecedente de hecho segundo.

SEXTO.- Nuevos requerimientos de información

Con fecha de 4 de febrero de 2015 se formularon nuevos requerimientos de información a Telefónica, Voztelecom y a la Asociación de Operadores para la Portabilidad fija (en adelante, AOP).

SÉPTIMO.- Contestación de Telefónica, la AOP y Voztelecom

El día 11 de febrero de 2015 Telefónica presentó escrito de contestación al requerimiento mencionado en el antecedente de hecho anterior.

Asimismo, con fechas de 13 y 16 de febrero de 2015 se recibieron las respuestas de la AOP y Voztelecom, respectivamente, al requerimiento de información mencionado.

OCTAVO.- Declaración de confidencialidad

Con fecha de 23 de marzo de 2015, la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC declaró la confidencialidad de determinados datos aportados al presente expediente.

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

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

PRIMERO.- Objeto del presente expediente

Las presentes actuaciones previas tienen por objeto determinar si existen indicios de irregularidad en los procesos de portabilidad de determinados números telefónicos donde Voztelecom es operador donante revendedor, con el fin de determinar la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador, al amparo de las competencias de esta Comisión.

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

Tal y como señala el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, LCNMC), corresponde a esta Comisión *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo”*.

El artículo 21 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) señala que los operadores garantizarán, de conformidad con lo establecido en el artículo 47, que los abonados con números del plan nacional de numeración telefónica (en adelante, PNNT) puedan conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados, con independencia del operador que preste el servicio, fijándose mediante real decreto los supuestos a los que sea de aplicación la conservación de números, así como los aspectos técnicos y administrativos necesarios para que ésta se lleve a cabo.

Mediante Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT) de 26 de abril de 2012 (expediente DT 2009/1634), se aprobó la modificación de las Especificaciones Técnicas de la portabilidad fija de 2009 (en adelante, Especificaciones Técnicas de 2012), que entraron en vigor el 11 de noviembre de 2013¹. El objeto principal de esta Resolución era la reducción de los plazos de la portabilidad a un día hábil, en consonancia con el nuevo marco regulador europeo² y nacional³, además de otras novedades y mejoras en los procesos de portabilidad como la *“inclusión de los revendedores del servicio telefónico fijo disponible al público en los procedimientos de portabilidad”*.

Por el momento de la comisión de los hechos, ha de analizarse la posible infracción de los artículos 76.12 y 77.27 de la LGTel, que tipifican como infracción muy grave y grave, respectivamente, el incumplimiento de las resoluciones firmes en vía administrativa dictadas por la CNMC.

Asimismo, se valorará la posible comisión de los dos tipos de infracción específicos recogidos en los artículos 76.16 y 77.36 de la LGTel, relativos al incumplimiento de las obligaciones de garantizar las características y condiciones establecidas para la conservación de los números.

En aplicación de los preceptos citados y de conformidad con el artículo 84.2 de la LGTel, la CNMC tiene competencia para conocer y resolver sobre las conductas relativas al incumplimiento de las resoluciones de la CNMC y sobre las relativas al incumplimiento de las obligaciones de garantizar las características y condiciones establecidas para la conservación de los

¹ Por Resolución de 26 de septiembre de 2013, se acordó “[f]ijar el 11 de noviembre de 2013 como fecha de disponibilidad operativa de las modificaciones en portabilidad fija establecidas en la resolución de 26 de abril de 2012 y que habían quedado suspendidas por la resolución DT 2013/675”.

² La Directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009 por la que se modifican la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas y el Reglamento (CE) 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores, modificó el artículo 30.4 de la Directiva 2002/22/CE de servicio universal y usuarios, en los siguientes términos: *“La conservación del número y su activación subsiguiente se ejecutarán con la mayor brevedad. En cualquier caso, a los abonados que han suscrito un acuerdo para transferir un número a una nueva empresa se les activará dicho número en el plazo de un día laborable”*.

³ El artículo 3.29 del Real Decreto-ley 13/2012, de 30 de marzo, por el que se transponen directivas en materia de mercados interiores de electricidad y gas y en materia de comunicaciones electrónicas, y por el que se adoptan medidas para la corrección de las desviaciones por desajustes entre los costes e ingresos de los sectores eléctrico y gasista, modificó el apartado 2.m) del artículo 38 de la LGTel para introducir el derecho al cambio de operador, con conservación de la numeración, en los supuestos en que se prevé, en el plazo máximo de un día laborable.

números. Consecuentemente, la CNMC tiene competencia para decidir sobre la iniciación o no del correspondiente procedimiento, conforme al artículo 11.1 del Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto (en adelante, Reglamento del Procedimiento Sancionador).

Por último, atendiendo a lo previsto en los artículos 20.2, 21.2 y 29 de la LCNMC, en el artículo 10.2 del Reglamento del Procedimiento Sancionador y en los artículos 14.1 y 21 del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para resolver el presente expediente e incoar el correspondiente procedimiento sancionador, en su caso, es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

PRIMERO.- Sobre el operador Voztelecom Sistemas, S.L.

a) Servicios inscritos en el Registro de Operadores

Voztelecom es una entidad que se encuentra habilitada para la prestación de los siguientes servicios de comunicaciones electrónicas: interconexión de redes de área local, mensajería electrónica, proveedor de acceso a internet, suministro de conmutación de datos por paquetes o circuitos, transmisión de información, texto, imagen y sonido mediante redes públicas, servicio telefónico sobre redes de datos en interoperabilidad con el servicio telefónico disponible al público, servicios vocales nómadas (en adelante, SVN), servicio telefónico fijo disponible al público (en lo sucesivo, STDP), videoconferencia, reventa del servicio telefónico fijo en acceso indirecto y operador móvil virtual prestador de servicios.

b) Numeración asignada a Voztelecom

En la actualidad Voztelecom tiene asignada por esta Comisión la siguiente numeración telefónica:

- Diez bloques de mil números para la prestación de SVN de ámbito nacional.
- Veinte bloques de mil números para la prestación de SVN con restricción al distrito telefónico.
- El bloque de mil números 902732CDU para la prestación de servicios de tarifas especiales de pago por el llamante sin retribución para el llamado.
- El código de selección de operador 104010, así como el código de operador de portabilidad 879.

- Cincuenta bloques de 10.000 números de numeración geográfica, para la prestación del STDP, correspondientes a 50 provincias españolas.
- Los bloques de 1.000 números 902730CDU y 902731CDU para la prestación del servicio de tarifas especiales de pago por el abonado llamante sin retribución para el abonado llamado, así como el bloque 900732 para el servicio de cobro revertido automático.
- Los bloques de 1.000 números 902744, 902755 y 902766, para la prestación del servicio de tarifas especiales de pago por el abonado llamante sin retribución para el abonado llamado.⁴

Asimismo, Voztelecom tiene subasignados los bloques 922901700 a 922901799 y 928998600 a 928998699, de numeración geográfica, de BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A., para la prestación del STDP en la modalidad de reventa.

c) *Acuerdos mayoristas*

Según acreditan Jazztel y Voztelecom, con fecha de 21 de octubre de 2003 firmaron un acuerdo mayorista mediante el cual Jazztel presta a este último los servicios de acceso, tránsito nacional y tránsito internacional para voz.

SEGUNDO.- Normativa y regulación aplicables en materia de portabilidad

La conservación de la numeración o portabilidad es un derecho esencial de los abonados al servicio telefónico disponible al público, siendo responsabilidad de los operadores el sostenimiento de los sistemas que lo permiten.

Tal como se ha mencionado, el artículo 21 de la LGTel de 2014 establece que los operadores garantizarán que los abonados con números del PNNT puedan conservar, previa solicitud, los números que les han sido asignados, con independencia del operador que preste el servicio. Así, la CNMC podrá fijar, mediante circular, características y condiciones para la conservación de los números.

Al amparo de esta competencia, con fecha 19 de junio de 2008 el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobó la Circular 1/2008⁵, sobre conservación y migración de numeración telefónica, cuyo apartado segundo, dispone que “*será de aplicación a todos los operadores que*

⁴ Asimismo, el 16 de mayo de 2012 se asignaron a Voztelecom diez bloques de mil números para la prestación del servicio de numeración personal, y el 25 de marzo de 2014 se autorizó la subasignación a Voztelecom del bloque de diez mil números 60225, para la prestación del servicio telefónico móvil disponible al público en la modalidad de OMV prestador de servicio.

⁵ Modificada por Circular 3/2009, de 2 de julio de 2009, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

presten servicios telefónicos disponibles al público y otros servicios de comunicaciones electrónicas con numeración telefónica, incluidos aquéllos que presten un servicio de operador móvil virtual en su modalidad de prestador de servicio”.

El apartado sexto de la mencionada Circular aborda la aprobación de las Especificaciones Técnicas en los siguientes términos:

“1. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobará las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de la numeración y las modificará a propuesta de los operadores, o de oficio cuando así lo estime necesario.

2. Ante cualquier evento que pudiera afectar al normal funcionamiento de la portabilidad, incluyendo la necesidad de modificación de los sistemas de red o de los procedimientos administrativos de los operadores, de las Entidades de Referencia, o de sus mecanismos de gestión, los operadores deberán garantizar el derecho de los abonados a la conservación de la numeración y la continuidad en la prestación de los servicios”.

Como se ha indicado en el Fundamento Jurídico Procedimental Segundo, mediante Resolución del Consejo de la CMT de 26 de abril de 2012, se aprobó la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración fija en caso de cambio de operador (portabilidad fija), que entraron en vigor el 11 de noviembre de 2013.

En consonancia con dichas previsiones, las Especificaciones Técnicas regulan los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración geográfica y de servicios de tarifas especiales y de numeración personal en caso de cambio de operador. Así, los procesos de portabilidad regulados en las Especificaciones Técnicas recogen los intercambios de mensajería, así como los plazos y condiciones en que deben ser realizados dichos procesos y las causas de denegación de las solicitudes.

TERCERO.- Valoración de las actuaciones practicadas en el periodo de información previa

Las presentes actuaciones previas tienen por objeto determinar si se produjeron irregularidades en los procesos de portabilidad de los números telefónicos fijos **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** denunciados, con el objeto de verificar si existen indicios de una conducta infractora por parte de Voztelecom; particularmente, de los tipos de infracción tipificados en los artículos 76.12 y 77.27 de la LGTel, consistentes en el incumplimiento de las resoluciones de la CNMC, en particular de las Especificaciones Técnicas de 2012, y de los artículos 76.16 y 77.36 de la LGTel, consistentes en el

incumplimiento de las condiciones establecidas para la conservación de los números.

I. Hechos denunciados

En la primera de las denuncias recibidas, se apuntaban incidencias en la portabilidad del número **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** y se anunciaba el deseo de solicitar la portabilidad del número **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Concretamente, respecto al primero de los números se señalaba que, al intentar portarlo el 3 de julio de 2014, desde el operador Voztelecom a Telefónica, el primer operador le habría informado de que no gestionaba el número. Sin embargo, según se indica en la denuncia, el número había sido portado a Voztelecom en 2009. En el correo electrónico adjunto a la primera denuncia, enviado por Voztelecom al denunciante el 30 de noviembre de 2009, se señalaba que la línea de Fax correspondiente al referido número telefónico había quedado activa.

Por otro lado, se denuncia que la máquina de fax (servicio prestado sobre el número denunciado) *“sólo está conectada a Internet”*.

En la segunda de las denuncias se indica que Voztelecom habría informado al usuario, en un primer momento, de que el número nunca le fue portado. Sin embargo, posteriormente, mediante varias comunicaciones, Voztelecom informaba al usuario de que la información anterior no era correcta, que el número era gestionado por Jazztel, de quien la primera es revendedor, y que la portabilidad se estaría denegando porque no se estaba incluyendo a Voztelecom como operador donante revendedor. Se adjunta un documento enviado desde Voztelecom al usuario en el que se acredita que el número fue portado el 2 de diciembre de 2009 de Vodafone España, S.A.U. a Jazztel. Jazztel gestionaba las portabilidades de los clientes de Voztelecom, al no tener los operadores revendedores capacidad técnica para realizarlo (conocido con el término “aparaguamiento”).

Asimismo, se adjuntan a la denuncia varios correos electrónicos. El primero de ellos, de 9 de julio de 2014, donde Voztelecom indicaba al usuario los datos que debían constar en la solicitud de portabilidad para que el proceso se realizara con éxito: concretamente, se debía indicar como operador donante a Jazztel y como operador donante revendedor a Voztelecom.

Un segundo correo electrónico, enviado desde la dirección ‘atencion.cliente1@comunicacion.movistar.es’ de 10 de julio de 2014 indicaba al usuario que la portabilidad *“sigue su curso”* y añadía *“no existen esos dos campos para rellenar, sólo tenemos uno, y el que hay que poner es al que ud paga las facturas, que supongo es Voztelecom S.L.”* (en el expediente no

consta el correo electrónico de Voztelecom al que Movistar daba contestación, por lo que se desconoce el contexto y los detalles de dicha comunicación).

Un tercer correo electrónico de 16 de julio de 2014, enviado desde la misma dirección de Movistar, informaba al usuario de que la portabilidad había sido denegada “*por el otro operador*” y le solicitaban que, para seguir con el trámite, se pusiese en contacto con ese otro operador (se entiende que hace referencia a su proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas, Voztelecom) para que le aclarase el motivo del rechazo.

Respecto al segundo número telefónico que consta en las denuncias, el usuario denunciante no aporta más información.

II. Procesos de portabilidad del número telefónico [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]

Se realizaron tres procesos de portabilidad del referido número, todos ellos en julio de 2014: el primero se inició el día 3, el segundo el día 7 y el tercero el día 29.

Telefónica ha adjuntado a su escrito de 1 de agosto de 2014 una grabación de las verificaciones por tercero, realizadas con el cliente los días 13 y 24 de julio de 2014, referidas a la solicitud de portabilidad del número analizado.

a) Primera solicitud de portabilidad: 3 de julio de 2014

Según la información aportada por la AOP, la solicitud de portabilidad de 3 de julio de 2014⁶ fue denegada el día 4 de julio de 2014 por el operador donante (Jazztel). Telefónica ha señalado en su escrito de 1 de agosto de 2014 que se indicó la causa 0071 (código de la causa de denegación) que corresponde a ‘SP consulta administrativo’, tal como consta en el listado de causas de denegación por donante de la Entidad de Referencia, haciéndose constar la observación “solicitar par vacante”.

Jazztel ha confirmado que fue esta entidad la que rechazó la portabilidad por el motivo 0071 ‘SP consulta administrativo’ ya que se habría identificado un número administrativo erróneo y el proceso no “*fue solicitado a través del proceso 16 garantizado que es el que corresponde utilizar en caso de portabilidades con revendedores involucrados*”.

Este extremo ha sido confirmado por Voztelecom, que señala en su escrito de 8 de agosto de 2014 que no se indicó en la solicitud a Voztelecom como operador revendedor donante, además de que Telefónica tramitó dicha portabilidad “*por el proceso básico en lugar de hacer uso del proceso*”

⁶ Identificada con el ID 00001201407031501344.

asegurado, como corresponde cuando se requiere la validación de un operador revendedor donante”.

Hasta la aprobación de la modificación de las Especificaciones Técnicas, los procedimientos administrativos requeridos para realizar el cambio de operador estaban previstos para operadores asignatarios de numeración, es decir, entre operadores del STDP, pero no se incluía de manera específica y diferenciada a los operadores revendedores en los procedimientos de portabilidad fija⁷.

Sin embargo, tal como señalan las Especificaciones Técnicas de 2012, *“el operador revendedor no puede encargarse de la ejecución técnica de la portabilidad a nivel de encaminamientos, ya que ésta sólo puede ser asegurada por el operador de red con el que haya llegado a un acuerdo (host), pero tiene la responsabilidad de garantizar la portabilidad de los usuarios”*. A este respecto, las Especificaciones Técnicas de 2012 indican que *“Los operadores de red interactúan con la Entidad de Referencia, mientras que los operadores de reventa sólo interactúan en los procedimientos a través de sus respectivos operadores de red (host)”*.

En este sentido, dichas Especificaciones técnicas prevén que, dependiendo de la tipología de las solicitudes, éstas podrán ser tramitadas mediante dos procesos diferentes: proceso básico y proceso asegurado; siendo este último reservado a aquellas portabilidades que requieran la validación de la identidad del usuario por parte del operador revendedor donante. Tal es el supuesto del número analizado, por lo que puede considerarse que el rechazo estuvo correctamente realizado, al no haberse tramitado la solicitud mediante el procedimiento previsto para los casos en que intervienen operadores reventa.

En las modificaciones introducidas en las Especificaciones Técnicas 2012, se incluía la creación de dos nuevos mensajes para las solicitudes de portabilidad, donde se recoge el nombre tanto del ‘operador revendedor donante’ como del

⁷ Aunque los operadores revendedores del STDP no estaban identificados en los procedimientos de portabilidad entre operadores, la normativa sectorial comunitaria y nacional concluía que estos operadores estaban y están obligados a garantizar y facilitar la conservación de la numeración de sus abonados (usuarios finales), ya que el artículo 30 de la 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, establece la obligación de garantizar la portabilidad del número de los usuarios, *“con independencia de la empresa que preste el servicio”*.

De igual manera, los artículos 18 de la LGTel y 44 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes, y la numeración, aprobado mediante Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, recogen, a su vez, la obligación de que los operadores que presten servicios telefónicos disponibles al público también garanticen dicho derecho y la propia Circular 1/2008 de esta Comisión es de aplicación a *“todos los operadores que presten servicios telefónicos disponibles al público y otros servicios de comunicaciones electrónicas con numeración telefónica, incluidos aquéllos que presten un servicio de operador móvil virtual en su modalidad de prestador de servicios”*.

‘operador revendedor receptor’, que deberán ser anotados por el operador *host*.

Jazztel señala que Voztelecom no fue concedora de esta solicitud debido a que no se gestionó por el proceso garantizado, por lo que no se incluía al operador donante revendedor. Es decir, Voztelecom no intervino en este primer proceso de portabilidad tramitado sobre el número denunciado, ni tampoco en el segundo, como se analiza a continuación.

b) Segunda solicitud de portabilidad: 7 de julio de 2014

En la Entidad de Referencia consta un segundo proceso de portabilidad para el mismo número telefónico⁸, iniciado con fecha 7 de julio de 2014, el cual fue denegado por el operador donante indicando causa 0072 ‘revendedor no informado o no correspondencia num-NIF/CIF abonado en revendedor’. Esta información ha sido confirmada por Telefónica (aunque existe un error de fecha en su información respecto a este proceso), y por Jazztel.

Jazztel considera que fue un error de Telefónica por omitir el dato del operador donante. Sin embargo, el dato que se habría omitido no sería el de operador donante, como alega Jazztel, ya que se trataba de él mismo tal como consta en la Entidad de Referencia, sino que se habría omitido la referencia al operador donante revendedor, Voztelecom, para quien Jazztel gestionó la portabilidad del número analizado.

Era Jazztel la entidad que estaba en mejor posición de informar sobre dicho dato, no Telefónica, ya que el revendedor era de Jazztel y Telefónica no tenía modo de conocer que existía otro operador implicado en el proceso (Voztelecom), pues en 2009, cuando el número fue portado de Vodafone a Voztelecom, como los revendedores no constaban en los procesos de portabilidad, sólo se reflejaba al operador receptor que aparaguaba al operador reventa: en el presente caso, ese operador era Jazztel, como se ha indicado. Por tanto, sólo el operador *host*, en este caso Jazztel, conocía o debía conocer a quién ‘perteneía’ en realidad ese número, de qué operador era el abonado usuario de dicho número.

En consecuencia, al igual que en el supuesto analizado en la letra a) anterior, se observa que el rechazo, debido a no hacer constar al operador donante revendedor, se produjo en realidad porque a Telefónica no le constaba que el número estuviese cedido a un reventa de Jazztel, ni tampoco este operador le informó al respecto.

No puede concluirse que haya existido un incumplimiento de las Especificaciones Técnicas por parte de los operadores intervinientes, respecto

⁸ Proceso identificado con ID 000012014070771600742.

a este proceso de portabilidad, ya que la causa de rechazo ha sido correctamente utilizada. Sin embargo, es necesario recordar a Jazztel la necesidad de colaborar con el resto de operadores, al efecto de que las portabilidades se tramiten sin dilaciones; ello incluye la necesidad de informar de sus revendedores a otros operadores cuando éstos desconozcan su existencia.

Tal como se indicó respecto al primer proceso de portabilidad de este mismo número, Jazztel ha manifestado que de esta solicitud *“no se da aviso al operador revendedor donante (Voztelecom), debido a que la solicitud de portabilidad no es correcta por no identificar al mismo”*.

En todo caso, Jazztel debe controlar la numeración cuya portabilidad gestiona, para los operadores revendedores. El incumplimiento de esta obligación derivada de la normativa vigente, puede dar lugar a la incoación de un procedimiento sancionador.

c) *Tercera solicitud de portabilidad: 29 de julio de 2014*

De conformidad con la documentación aportada por la Entidad de Referencia, se inició un nuevo proceso de portabilidad del referido número el 29 de julio de 2014⁹, que fue aceptado por el operador donante, Jazztel, haciéndose efectiva la portabilidad el día 8 de agosto de 2014 a las 8:00:00 horas, tal como han confirmado Telefónica en su escrito de 11 de febrero de 2015, y Voztelecom en su escrito de 16 de febrero de 2015.

Jazztel afirma en su escrito de 5 de agosto de 2014 que, *“una vez presentada en debida forma la solicitud de portabilidad por parte de Movistar”*, procedió a confirmar con Voztelecom los datos de abonado, y se aceptó la portabilidad. Adjunta comunicación intercambiada con Voztelecom el 30 de julio de 2014, mediante la cual este último aceptaba la portabilidad. En el mismo escrito, Jazztel señala que la ventana de cambio estaba programada para el 8 de agosto de 2014.

Conforme a todo ello, se concluye que en los procesos de portabilidad tramitados respecto al número denunciado ocurrieron dos incidencias en los dos primeros procesos de portabilidad. Sin embargo, no puede concluirse que existan indicios de un incumplimiento culpable por parte de Voztelecom, quien ni siquiera tuvo conocimiento, en el momento en que se produjeron, de la existencia de esos dos primeros procesos de portabilidad sobre el referido número, ni por parte de los operadores intervinientes.

Todo ello se sostiene sin perjuicio de que, al mediar varios días entre una y otra solicitud de portabilidad, sobre todo entre la segunda y tercera solicitud (con la

⁹ Identificada con el ID 00001201407291600669.

que, efectivamente, se realizó el cambio), la portabilidad se demoró un mes, viéndose perjudicado el usuario final.

Se advierte a los operadores que deben gestionar correctamente las portabilidades solicitadas por usuarios clientes de operadores revendedores, de cuya numeración han de tener constancia los operadores anfitriones o host.

III. Sobre el número [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]

En su denuncia, el usuario hace mención a otro número geográfico del que también hace uso como cliente de Voztelecom que, tal vez, desearía portar.

Sin embargo, a la Entidad de Referencia no le consta ningún proceso de portabilidad sobre este número desde noviembre de 2010. Por ello, la posible solicitud de portabilidad a la que hace referencia en su denuncia respecto a este número geográfico, no ha debido efectuarse, razón por la que no es objeto de análisis en el presente expediente.

Este aspecto fue confirmado por Telefónica quien indica que dicho número continúa en el operador revendedor Voztelecom. Concretamente, tal como indica el informe de IECISA aportado por Telefónica junto a su escrito de 11 de febrero de 2015, el número se encuentra en la red del operador Jazztel desde el 2 de diciembre de 2009, lo que se explica por ser Jazztel el operador host de Voztelecom, tal como sucedía respecto al otro número geográfico analizado en el presente acuerdo.

IV. Servicio prestado por Voztelecom al usuario a través del número [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]

El denunciante indica en su escrito que la máquina de fax (servicio prestado sobre el número denunciado) “*sólo está conectada a Internet*”.

En su escrito de 16 de febrero de 2015, Voztelecom indica que prestaba al denunciante los siguientes servicios: **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

En su escrito de 8 de agosto de 2014, Voztelecom afirmaba que el servicio que prestaba al usuario a través del número objeto de denuncia era el “*STDP bajo la modalidad de reventa*”.

En el mencionado escrito, Voztelecom señala que “*el servicio OIGAA de Voztelecom se configura inicialmente como un servicio vocal nómada, tal y como se explicita en las condiciones contractuales de los clientes, pudiendo éstos contratar, con carácter adicional, el servicio telefónico fijo de Voztelecom, en las facturas se especifica la numeración del SVN de la que el cliente es titular, que es la del servicio principal del cliente, sin especificarse la numeración del STDP fijo del cliente*”.

Se analiza a continuación cómo presta Voztelecom el STDP para el que está habilitado, según el contrato analizado, para confirmar si a juicio de esta Comisión se ven indicios de alguna irregularidad en relación con las condiciones de prestación de este servicio, conforme al artículo 20 del Reglamento de Prestación de Servicios de comunicaciones electrónicas¹⁰.

Voztelecom afirma que, adicionalmente al SVN y al servicio de acceso a internet, los usuarios pueden contratar a Voztelecom el servicio telefónico fijo, el cual se presta y se puede contratar únicamente en caso de que Voztelecom disponga de un circuito arrendado mediante ADSL-IP u otra oferta mayorista que le permita acceder al PTR (punto de terminación de red) del usuario.

Según la descripción del servicio aportada por Voztelecom, el STDP se presta al usuario, bien a través de un acceso directo a una red de conmutación de paquetes alquilada a un tercer operador (afirma que dispone de circuitos arrendados a otros operadores para el acceso al usuario) o bien mediante acceso indirecto (CSO) en su línea telefónica conmutada.

En el caso particular del cliente afectado, según afirma Voztelecom, **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

En relación con el hecho denunciado de que el STDP se presta por Internet, Voztelecom afirma que es un servicio de telefonía IP *“pero que no se presta jamás por Internet, sino sobre una red IP propia de Voztelecom o arrendada a terceros operadores, garantizando Voztelecom en tales casos todos los aspectos que configuran el STDP”*. Para ello, el cliente debe contar con terminales que soporten los protocolos de telefonía IP o bien conectar los teléfonos al router, lo que explicaría, en su opinión, que se denuncie que el servicio de telefonía se presta sobre Internet.

La interconexión de la red de Voztelecom con las redes de otros operadores para el intercambio de tráfico se realiza mediante **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**. Para acreditarlo, aporta diagrama de bloques de su red, que se corresponde con el aportado ante esta Comisión al notificar el inicio de la prestación del servicio telefónico disponible al público y el servicio de transmisión de datos de videoconferencia.

Por tanto, el servicio telefónico fijo de Voztelecom se prestaría mediante tecnologías VoIP, tal como sucede en el caso del servicio telefónico fijo prestado al cliente denunciante, pero no sobre Internet.

¹⁰ 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. Dicho Reglamento está actualmente en vigor de conformidad con la disposición transitoria primera de la LGTel, en todo aquello que no se oponga a la misma, hasta que no se apruebe la normativa de desarrollo de la nueva Ley.

Voztelecom ha detallado que, para la prestación del servicio telefónico disponible al público, el cliente puede solicitar numeración geográfica, ya sea nueva o portada y el servicio puede ser prestado en modalidad directa o en modalidad reventa.

En consecuencia, no se observan indicios de irregularidad en el modo de prestación del STDP por parte de Voztelecom.

V. Sobre el contrato de Voztelecom con sus clientes

Se han analizado las condiciones generales contenidas en el contrato que Voztelecom ofrece a la firma de sus clientes (del que obra copia en el expediente), que sería el mismo que el suscrito por el usuario denunciante en el presente expediente, tal como señala Voztelecom en el punto II.3 de su escrito de 16 de febrero de 2015, y es necesario realizar las siguientes consideraciones.

En primer lugar, se observa que el servicio se describe (apartado 2 del contrato analizado) como un SVN *“con nomadismo limitado al distrito telefónico del domicilio del cliente y consiste en la provisión de un servicio de comunicaciones bajo protocolo IP que permite la realización y recepción de llamadas de voz entre terminales conectados a redes de datos, y entre estos últimos y los conectados a la red telefónica conmutada.”*

En el punto 5.6 de las condiciones generales del contrato analizado se advierte de que *“el servicio prestado por Voztelecom... se diferencia del STDP (servicio telefónico disponible al público) tradicional y no tiene la consideración de servicio telefónico universal o convencional”*.

En dichas condiciones generales no se hace referencia al STDP prestado por Voztelecom al cliente, por lo que el servicio telefónico contratado por el usuario denunciante para el número **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** no estaría regulado por dicho contrato, a pesar de que el mismo fue aportado por Voztelecom en contestación al requerimiento de aportación del modelo de contrato mediante el cual prestaba STDP al denunciante. Y puesto que las mismas condiciones generales serían de aplicación a cualquier cliente de Voztelecom, tal como indica el operador en el apartado II.3 de su escrito de 16 de febrero de 2015, el STDP que cualquier cliente de Voztelecom contrate con dicho operador se entiende que no está cubierto por las condiciones generales del contrato aportadas en este expediente.

De forma adicional, Voztelecom ha aportado copia de la factura emitida el 2 de julio de 2014 al usuario denunciante, en la cual se identifican como conceptos facturados **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**. No existe en la factura un concepto asimilable al STDP. En cuanto al segundo concepto facturado, parece

que el servicio de fax se presta con SVN haciendo uso de un número del PNNT atribuido a este servicio, no facturándose su uso mediante el número geográfico denunciado.

Habiendo resultado acreditado que Voztelecom presta al usuario un STDP y que dicho servicio no estaría amparado por el contrato suscrito entre ambos y aportado al presente expediente, se dará traslado del presente Acuerdo y del expediente instruido a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, para que lleve a cabo las actuaciones oportunas en el ámbito de sus competencias en materia de contratos con usuarios finales.

En segundo lugar, se recuerda a Voztelecom que, de conformidad con el artículo 11.3 de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, ha de comunicar las condiciones generales de contratación de sus servicios, con al menos un mes de antelación a su entrada en vigor, al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a la CNMC, al Instituto Nacional del Consumo, a la Agencia Española de Protección de Datos y al Consejo de Consumidores y Usuarios.

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

RESUELVE

PRIMERO.- Archivar el presente expediente de información previa iniciado como consecuencia de las denuncias presentadas por un usuario de Voztelecom Sistemas, S.L. contra este operador, en relación con incidencias en la portabilidad de numeración telefónica fija.

SEGUNDO.- Dar traslado del presente acuerdo y de los antecedentes recabados en el curso del expediente APREV/DTSA/1336/14/PORTABILIDAD FIJA VOZTELECOM a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a los efectos que estime oportunos en virtud de las competencias que tiene habilitadas.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese al interesado.