

## **RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A VOICE CLOUD S.L. POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS PARA LA CONSERVACIÓN DE LOS NÚMEROS**

(SNC/DTSA/050/23)

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

#### **Presidenta**

D.<sup>a</sup> Pilar Sánchez Núñez

#### **Consejeros**

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

#### **Secretario**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 20 de junio de 2024

Vista la Propuesta de resolución de la instructora, junto con las alegaciones presentadas y el resto de las actuaciones practicadas en el expediente sancionador de referencia, la Sala de Supervisión Regulatoria del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), con la composición expresada, y en virtud de la función establecida en el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (LCNMC), ha dictado la siguiente resolución basada en los siguientes:

## TABLA DE CONTENIDO

<b>I. ANTECEDENTES DE HECHO</b> .....	<b>3</b>
<b>PRIMERO. – Escrito de denuncia</b> .....	<b>3</b>
<b>SEGUNDO. - Expediente de información previa IFP/DTSA/044/22</b> .....	<b>3</b>
<b>TERCERO. – Acuerdo de incoación del presente procedimiento sancionador</b> .....	<b>4</b>
<b>CUARTO. – Alegaciones al acuerdo de incoación</b> .....	<b>5</b>
<b>QUINTO. – Requerimiento de información al titular de la numeración</b> .....	<b>5</b>
<b>SEXTO. – Nuevos requerimientos de información</b> .....	<b>5</b>
<b>SÉPTIMO. – Declaración de confidencialidad</b> .....	<b>6</b>
<b>OCTAVO. - Propuesta de resolución</b> .....	<b>6</b>
<b>NOVENO. - Cierre de instrucción y elevación del procedimiento al órgano competente para su resolución</b> .....	<b>7</b>
<b>DÉCIMO. - Reconocimiento de responsabilidad y pago anticipado de la sanción</b> .....	<b>7</b>
<b>II. HECHO PROBADO</b> .....	<b>7</b>
<b>ÚNICO. - Con fechas 29 de diciembre de 2022 y 2 de enero de 2023 Voice Cloud denegó, como operador donante, la portabilidad de un número fijo por no abonar el usuario final un importe en concepto de coste de la portabilidad saliente</b> .....	<b>7</b>
<b>III. FUNDAMENTOS JURÍDICO-PROCEDIMENTALES</b> .....	<b>9</b>
<b>PRIMERO. - Habilitación competencial de la CNMC y normativa aplicable para resolver el presente procedimiento sancionador</b> .....	<b>9</b>
<b>SEGUNDO. - Objeto del procedimiento sancionador</b> .....	<b>12</b>
<b>IV. Fundamentos JURÍDICOS MATERIALES</b> .....	<b>12</b>
<b>PRIMERO. Tipificación del Hecho Probado</b> .....	<b>12</b>
<b>SEGUNDO. – Culpabilidad y responsabilidad en la comisión de la infracción</b> .....	<b>18</b>
<b>TERCERO. Terminación del procedimiento y reducción de la sanción</b> .....	<b>20</b>
<b>RESUELVE</b> .....	<b>21</b>

## I. ANTECEDENTES DE HECHO

### PRIMERO. – Escrito de denuncia

Con fecha 30 de diciembre de 2022, tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) un escrito de denuncia de una persona física contra VOICE CLOUD S.L. , en adelante VOICE CLOUD- (folios 17 a 20 del expediente administrativo), en el que puso en conocimiento de este organismo que VOICE CLOUD, con fecha 29 de diciembre de 2022, habría denegado, como operador donante, la portabilidad de su número fijo **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** hacia el operador AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO S.L.U. (en adelante AIRE NETWORKS), supuestamente por no abonar un importe en concepto de coste de la portabilidad saliente.

Junto a su escrito de denuncia el denunciante remitió la copia de los mensajes intercambiados con el servicio de apoyo técnico de VOICE CLOUD, en los que reclamaba la imposibilidad de portar la línea fija recientemente contratada, así como las contestaciones recibidas al respecto, en las que se le informaba de lo siguiente (folios 25 a 29):

- *“Tal como se indica aquí <https://zadarma.com/es/services/numbers/mnp/> le cobramos 20 euros por la portabilidad del número o puedes portar el número gratis tras 1 año después de su fecha de conexión”.*
- *“Le recordamos que para poder confirmar la solicitud debe tener un importe de 20€ en su cuenta, coste de la portabilidad saliente. En caso de no disponer de dicho importe no podremos confirmar la solicitud”.*
- *“Le informamos que nosotros no ofrecemos números para portar”.*

Por todo ello, el denunciante solicitó a esta Comisión la investigación de los hechos por el supuesto incumplimiento por VOICE CLOUD de la normativa aplicable a los cambios de operador con conservación de numeración fija.

### SEGUNDO. - Expediente de información previa IFP/DTSA/044/22

Mediante escrito de la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (Directora de la DTSA) de la CNMC de fecha 1 de febrero de 2023, se informó a VOICE CLOUD de la apertura de un periodo de actuaciones previas, en virtud de lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), con el fin de analizar los hechos puestos de manifiesto y la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento administrativo (folios 30 a 32).

---

<sup>1</sup> Voice Cloud es el representante para España y Latinoamérica de la empresa [Zadarma](https://zadarma.com).

Además, a través de dicho escrito de 1 de febrero y otro de 31 de marzo de 2023 se realizaron a VOICE CLOUD sendos requerimientos de información, para la determinación y conocimiento de los hechos denunciados (folios 30 a 32 y 53 a 55). Con fechas 7 de febrero y 12 de abril de 2023, VOICE CLOUD contestó a los referidos requerimientos de información (folios 33 a 52 y 56 a 58).

Con fechas 4 y 18 de julio de 2023, se incorporaron al expediente de información previa IFP/DTSA/044/22 las copias de las condiciones de uso y del acuerdo del usuario actualizados disponibles en la página web [www.zadarma.com](http://www.zadarma.com) (folios 59 a 76), así como las cuentas anuales depositadas por VOICE CLOUD en el Registro Mercantil de Valencia relativas al ejercicio 2021, extraídas de la base de datos de Registradores de España<sup>2</sup> (folios 77 a 103).

### **TERCERO. – Acuerdo de incoación del presente procedimiento sancionador**

El 27 de julio de 2023 la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC acordó la incoación del presente procedimiento sancionador contra VOICE CLOUD, como presunto responsable directo de una infracción administrativa grave, tipificada en el artículo 107.27 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (LGTel), consistente en el incumplimiento de las características y condiciones establecidas para la conservación de los números (folios 2 a 13).

Concretamente, en dicho acuerdo se señaló que, de la información analizada en el marco del expediente de actuaciones previas, se desprendían indicios de que VOICE CLOUD pudo imponer condiciones no previstas en la normativa aplicable a las portabilidades de líneas telefónicas, como el cobro de un importe de 20 euros por línea fija, para aceptar las solicitudes de portabilidad salientes durante un periodo determinado del contrato.

Asimismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 64.2, apartados b) y d), de la LPAC, se propuso como sanción a imponer a VOICE CLOUD una multa de dos mil seiscientos euros (2.600€), por la presunta comisión de la infracción administrativa referida.

En el referido acto se acordó, asimismo, la incorporación al presente expediente de la documentación obrante en el expediente IFP/DTSA/044/22 (folios 17 a

---

<sup>2</sup> <https://sede.registradores.org/site/home>

103), así como la notificación al interesado<sup>3</sup> (folios 15 y 16), y la comunicación y el traslado de las actuaciones del citado expediente a la instructora nombrada (folio 1).

#### **CUARTO. – Alegaciones al acuerdo de incoación**

El 31 de agosto de 2023 VOICE CLOUD presentó escrito de alegaciones al acuerdo de incoación señalado en el Antecedente Tercero (folios 104 a 110), en el cual solicita a esta Comisión el archivo del presente procedimiento sancionador porque, en su opinión, no se atenta contra el derecho a la conservación de la numeración cuando se deniega una portabilidad solicitada inmediatamente tras la contratación y sin que el cliente haya hecho uso del número a portar.

#### **QUINTO. – Requerimiento de información al titular de la numeración**

El 30 de octubre de 2023 la instructora de este procedimiento requirió a la persona física denunciante las copias de los contratos con los operadores donante y receptor y de la solicitud de portabilidad firmada (folios 111 a 114). El 6 de noviembre de 2023, el titular de la línea fija remitió a esta Comisión su contestación al requerimiento de información formulado (folios 115 a 154).

#### **SEXTO. – Nuevos requerimientos de información**

El 8 de marzo de 2024 la instructora requirió a VOICE CLOUD la aportación de determinada documentación (folios 155 y 156). Concretamente, se solicitó:

*“(i) Aporte copia de las cuentas anuales auditadas de Voice Cloud existentes y, en su caso, presentadas ante el Registro Mercantil, del último ejercicio de su actividad. (ii) Aporte copia del contrato entre Zadarma y Voice Cloud como operador representante en España; y (iii) Informe si en los años 2022 y 2023 ha recibido reclamaciones sobre permanencia mínima o el cobro de una cantidad para las portabilidades, y, en su caso, aporte una relación de las líneas involucradas y el curso dado a dichas reclamaciones”.*

El citado requerimiento fue debidamente notificado a VOICE CLOUD, el mismo 8 de marzo de 2024, según el acuse de recibo que consta en el expediente (folio 158). Con fecha 15 de marzo de 2024, VOICE CLOUD remitió a esta Comisión la contestación a la solicitud de información formulada (folios 162 a 219).

También, el 8 de marzo de 2024, se solicitó a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) información adicional

---

<sup>3</sup> El acuerdo citado fue notificado a Voice Cloud en fecha 28 de julio de 2023 (folio 16).

sobre las reclamaciones contra VOICE CLOUD tramitadas por la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (folio 159). Con fecha 22 de marzo de 2024 la SETID remitió la información solicitada (folios 223 y 224).

## **SÉPTIMO. – Declaración de confidencialidad**

Mediante escrito de la instructora de 17 de abril de 2024 se declaró la confidencialidad de determinada información aportada en los escritos de contestación a los requerimientos de información de 30 de diciembre de 2022, 7 de febrero, 12 de abril y 6 de noviembre de 2023, y de fechas 15 y 22 de marzo de 2024 (folios 225 a 228).

## **OCTAVO. - Propuesta de resolución**

De conformidad con los artículos 82, 89 y 90 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPAC) y del artículo 114.2 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), con fecha 18 de abril de 2024 se notificó a VOICE CLOUD (folio 263) la propuesta de resolución del presente procedimiento sancionador de fecha 18 de abril de 2024 (folios 231 a 250) junto a una relación de los documentos obrantes en el procedimiento tramitado (folios 252 a 261), a fin de que, si a su derecho interesase, pudiera obtener copia de los que estime convenientes, se le otorgó un plazo de 15 días para para formular las alegaciones y presentar los documentos e informaciones que estime pertinentes y se le informó de las reducciones de sanción previstas en el artículo 85 de la LPAC. Asimismo, se le remitió un formulario de reconocimiento de responsabilidad y pago voluntario de sanciones por el que acogerse a las reducciones de sanción previstas en el mencionado artículo 85 de la LPAC (folio 251).

En la mencionada propuesta de resolución el órgano instructor propone lo siguiente:

*Primero. - Que se declare responsable directa a la entidad Voice Cloud, S.L. de la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 107.27 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, consistente en el incumplimiento de las características y condiciones establecidas para el cambio de operador y la conservación de los números, así como para el cambio de proveedor de los servicios de acceso a internet.*

*Segundo. - Que se imponga a Voice Cloud, S.L. una sanción por importe de tres mil doscientos (3.200) euros.*

## **NOVENO. - Cierre de instrucción y elevación del procedimiento al órgano competente para su resolución**

Con fecha 18 de abril de 2024 (folio 264) la instructora del procedimiento ha remitido a la Secretaría del Consejo de la CNMC la Propuesta de Resolución junto con el resto de los documentos y alegaciones que conforman el expediente administrativo.

## **DÉCIMO. - Reconocimiento de responsabilidad y pago anticipado de la sanción**

En fecha 24 de abril de 2024, VOICE CLOUD remitió a esta Comisión escrito por el que reconoce expresamente su responsabilidad en la comisión de la infracción grave en los términos de la propuesta de resolución y su voluntad de pagar anticipadamente la sanción, por lo que solicita la emisión del correspondiente modelo de ingresos no tributarios acogiéndose de esta forma a los descuentos previstos en el artículo 85 de la LPAC (folios 265 a 268).

Con fecha 12 de junio de 2024 la CNMC notificó a VOICE CLOUD la carta de pago Modelo de Ingresos no Tributarios (069) correspondiente a la multa propuesta reducida en un 40% (folios 269 a 284).

Con fecha 12 de junio de 2024 ha tenido entrada en el Registro electrónico de esta Comisión un escrito por el que VOICE CLOUD comunica haber realizado el pago de mil novecientos veinte euros (1.920,00 €), lo que supone el importe de la sanción propuesta reducida en un 40% en aplicación de lo dispuesto en el artículo 85 de la LPAC. Asimismo, aporta un justificante del pago realizado el día 28 de mayo de 2024 (folios 285 a 291).

## **II. HECHO PROBADO**

De la documentación obrante en el expediente han quedado probados, a los efectos de este procedimiento, los siguientes hechos:

### **ÚNICO. - CON FECHAS 29 DE DICIEMBRE DE 2022 Y 2 DE ENERO DE 2023 VOICE CLOUD DENEGÓ, COMO OPERADOR DONANTE, LA PORTABILIDAD DE UN NÚMERO FIJO POR NO ABONAR EL USUARIO FINAL UN IMPORTE EN CONCEPTO DE COSTE DE LA PORTABILIDAD SALIENTE**

Como acreditó el denunciante en su escrito de 30 de diciembre de 2022, a través del detalle aportado de la solicitud de portabilidad con código 1609010 (folio 25)

y de las interacciones con el servicio de apoyo técnico del operador donante (folios 26 a 29), el 29 de diciembre de ese mismo año VOICE CLOUD le denegó la portabilidad saliente hacia AIRE NETWORKS de su número destinado a dar servicios de atención al cliente **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**, porque el usuario no cumplió con el requisito impuesto por VOICE CLOUD del pago de 20 euros por la portabilidad saliente.

Como motivo de la denegación de la portabilidad, VOICE CLOUD comunicó al operador receptor "Otras causas acordadas por operadores", sin que dicha denegación esté amparada por la existencia de un acuerdo con AIRE NETWORK (operador receptor) sobre el uso de otras causas para denegar las portabilidades distintas a las reguladas en la ESPECIFICACIÓN TÉCNICA DE PORTABILIDAD FIJA -ETPF-<sup>4</sup> (folios 25 a 29).

Consultado el registro de los procesos de portabilidad del número de referencia en PORTANET, aportado por VOICE CLOUD el 7 de febrero de 2023 junto a la contestación al requerimiento de información de 1 de febrero de 2023, ha podido comprobarse que dos solicitudes de portabilidad saliente del número fijo en cuestión se registraron en la ENTIDAD DE REFERENCIA DE PORTABILIDAD FIJA (ER) con fechas 28 y 30 de diciembre de 2022, siendo ambas denegadas con fechas 29 de diciembre de 2022 y 2 de enero de 2023, respectivamente, con la siguiente observación de fecha 2 de enero de 2023: "incumplimiento del acuerdo de usuario" (folio 52).

A este respecto, según las interacciones con el servicio técnico de VOICE CLOUD, aportadas junto a la denuncia de 30 de diciembre de 2022, la empresa habría informado al usuario final de que la portabilidad no era gratuita (folios 27 y 28):

*"29.12.2022, 11:04GMT (...) Hemos recibido una solicitud de portabilidad saliente del número (...).*

*¿Nos podría indicar, por favor, el motivo de dicha solicitud?*

*¿Ha tenido algún inconveniente con el uso de nuestros servicios?*

*Por otro lado, le recordamos que para poder confirmar la solicitud debe tener un importe de 20€ en su cuenta, coste de la portabilidad saliente.*

*En caso de no disponer de dicho importe no podremos confirmar la solicitud.*

*Quedamos a la espera de su respuesta. Departamento Técnico".*

---

<sup>4</sup> Aprobada mediante Resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC de fecha 7 de mayo de 2015 (POR/DTSA/2519/13). La citada especificación ha sido posteriormente modificada por Resoluciones de 28 de noviembre de 2019 (PORT/DTSA/002/16) y 19 de noviembre de 2020 (POR/DTSA/002/20).

En este sentido, la instrucción ha podido comprobar, a través del examen de la documentación que obra en el expediente, que la portabilidad saliente de la línea fija fue rechazada dos veces, como se ha acreditado, y que esta no se realizó finalmente, ya que la línea permanece en la red de VOICE CLOUD.

También se ha comprobado que el contrato tipo de VOICE CLOUD con sus usuarios no incluía cláusula alguna sobre el derecho a la conservación de la numeración en caso de cambio de operador o sobre el pago de coste alguno por permanencia mínima del contrato antes del cambio (folios 37 a 47).

En definitiva, del análisis de las pruebas descritas en el Hecho Probado, se concluye que VOICE CLOUD denegó indebidamente el 29 de diciembre de 2022 y el 2 de enero de 2023 la portabilidad de una línea telefónica fija sobre la base de que el usuario final no abonó la cantidad de 20 euros en concepto de “*coste de la portabilidad saliente*”. Finalmente, el número no fue portado y permanece actualmente en la red de VOICE CLOUD.

A los anteriores Antecedentes de Hecho y Hechos Probados resultan de aplicación los siguientes

### **III. FUNDAMENTOS JURÍDICO-PROCEDIMENTALES**

#### **PRIMERO. - Habilitación competencial de la CNMC y normativa aplicable para resolver el presente procedimiento sancionador**

Las competencias de la CNMC para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. Tal y como señala el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (LCNMC), corresponde a la CNMC “*realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre<sup>[5]</sup>, y su normativa de desarrollo*”.

El artículo 8.1 de la LGTel establece que la explotación de redes y la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas se sujetarán a las condiciones previstas en esta Ley y su normativa de desarrollo, entre las cuales se incluye la condición de garantizar la conservación (portabilidad) de la numeración de sus

---

<sup>5</sup> Referencia que ha de entenderse actualmente a la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

usuarios en los supuestos establecidos en la normativa (artículos 19.d) y 20.e) del Reglamento de Prestación de Servicios de comunicaciones electrónicas<sup>6</sup>).

En el ámbito de la portabilidad numérica, la CNMC está habilitada para supervisar la actuación de los operadores con el objetivo de salvaguardar los derechos de los usuarios a cambiar de operador conservando su numeración, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 33, 65.1.e) y 70.6 de la LGTel.

Concretamente, el artículo 33 de la LGTel dispone que:

*“Los operadores garantizarán, de conformidad con lo establecido en el artículo 65.1.e) y en el artículo 70, que los usuarios finales con números del plan nacional de numeración puedan conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados, con independencia del operador que preste el servicio. Mediante real decreto se fijarán los supuestos a los que sea de aplicación la conservación de números, así como los aspectos técnicos y administrativos necesarios para que esta se lleve a cabo”.*

El Reglamento de Mercados<sup>7</sup> establece, en su artículo 43, la competencia de la CNMC para adoptar las soluciones técnicas y administrativas aplicables, cuando sea preciso para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa sobre conservación de la numeración. En ejercicio de tales competencias, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó en fecha 7 de mayo de 2015 la Resolución sobre la modificación de la ETPF<sup>8</sup>.

Por otro lado, de conformidad con el artículo 114 LGTel, así como los artículos 6.5 y 29 de la LCNMC, la CNMC tiene atribuido el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por la LGTel.

---

<sup>6</sup> 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.

De acuerdo con la Disposición Transitoria Primera de la LGTel *“Las normas reglamentarias en materia de telecomunicaciones vigentes con anterioridad a la entrada en vigor de la presente ley o dictadas en desarrollo de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones o de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, continuarán vigentes en lo que no se opongan a esta ley, hasta que se apruebe su normativa de desarrollo”.*

<sup>7</sup> Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

<sup>8</sup> Esta especificación ha sido posteriormente modificada por Resoluciones de 28 de noviembre de 2019 (PORT/DTSA/002/16) y 19 de noviembre de 2020 (POR/DTSA/002/20), como se indica en la nota al pie 4.

Así, el artículo 114.1 a) de la LGTel señala que corresponde la potestad sancionadora:

*”a) a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en el ámbito material de su actuación, cuando se trate de infracciones muy graves tipificadas en los apartados 3, 10, 11 y 14 del artículo 106, infracciones graves tipificadas en los apartados 19, 20, 24, 25, 27, 28, 34, 35, 36, 38, 39 y 41 del artículo 107 e infracciones leves tipificadas en los apartados 6 y 12 del artículo 108”.*

En aplicación de los preceptos citados, la CNMC tiene competencia para conocer la conducta de VOICE CLOUD determinada en el hecho probado y resolver sobre el posible incumplimiento de las condiciones para la conservación de la numeración. De conformidad con el acuerdo de incoación, esta conducta pudiera suponer la infracción grave del artículo 107.27 de la LGTel, sobre *“el incumplimiento de las características y condiciones establecidas para el cambio de operador y la conservación de los números, así como para el cambio de proveedor de los servicios de acceso a internet”*.

Atendiendo a lo previsto en los artículos 20.2, 21.2 y 29 de la LCNMC y en los artículos 14.1 y 21 del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para incoar y resolver el presente procedimiento sancionador es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

Por otra parte, según lo previsto en el artículo 63 de la LPAC y lo establecido en el apartado 2 del artículo 29 de la LCNMC, *“[p]ara el ejercicio de la potestad sancionadora, se garantizará la debida separación funcional entre la fase instructora, que corresponderá al personal de la dirección correspondiente en virtud de la materia, y la resolutoria, que corresponderá al Consejo”*.

De esta manera, la instrucción de los procedimientos sancionadores, de acuerdo con lo previsto en los artículos 25.1.b) de la LCNMC y 18.1 y 21.b) y 22 del Estatuto Orgánico de la CNMC, corresponde a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual, habiendo sido la instructora nombrada a través del acuerdo de incoación del presente expediente -ver Antecedente Tercero-.

En cuanto a la norma aplicable al procedimiento, resultan de aplicación los artículos 2.2 y 6.5 de la LCNMC y 114 de la LGTel. En lo no previsto por la LCNMC y la LGTel, regirá de forma supletoria lo establecido en la LPAC y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

## SEGUNDO. - Objeto del procedimiento sancionador

El objeto del presente procedimiento sancionador consiste en determinar si VOICE CLOUD incumplió las condiciones para la conservación de la numeración y si dicho incumplimiento puede suponer la comisión de una infracción grave del artículo 107.27 de la LGTel antes transcrito.

## IV. FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

### PRIMERO. Tipificación del Hecho Probado

#### 1.1 Normativa aplicable

Los artículos 65.1.e) y 70 de la LGTel configuran el derecho a la conservación de la numeración como un derecho esencial de los abonados del servicio telefónico disponible al público. Este derecho existe siempre que se tramite el alta en el mismo servicio de telecomunicaciones de otro operador y sin ningún otro requisito adicional (artículo 44.2 del Reglamento de Mercados).

Así, el artículo 65.1.e) establece que el derecho al cambio de operador, con conservación de los números del plan nacional de numeración, se sujetará a las condiciones contempladas en el artículo 70 de la LGTel. En concreto, los apartados 1, 6 y 8 del citado artículo indican lo siguiente:

*“1. Los usuarios finales tienen derecho a cambiar de operador y los que tengan números del plan nacional de numeración tienen el derecho de conservar su número, previa solicitud, con independencia del operador que preste el servicio, al menos en los siguientes supuestos:*

- a) en una ubicación fija, cuando se trate de números geográficos;*
- b) en cualquier ubicación, si se trata de números no geográficos”.*

(...)

*“6. El proceso de cambio de operador y de conservación del número se regulará mediante real decreto, para lo cual deberá tenerse en cuenta la normativa en materia de consumidores y usuarios, la viabilidad técnica y la necesidad de mantener la continuidad del servicio al usuario final. En aplicación de este real decreto y su normativa de desarrollo, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá fijar, mediante circular, características y condiciones para el cambio de operador y la conservación de los números, así como los aspectos técnicos y administrativos necesarios para que ésta se lleve a cabo.*

(...)

*8. (...). Las condiciones y procedimientos para la resolución de los contratos no deberán constituir un factor disuasorio para cambiar de operador”.*

La ETPF establece los procedimientos administrativos y técnicos aplicables para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa sobre conservación de la numeración. A tal efecto, la ETPF describe los procesos y roles adoptados por los actores intervinientes en los procesos de portabilidad, y una serie de secuencias de interacción que se ejecutan mediante el envío de mensajes intercambiados entre ellos a través de la Entidad de Referencia, con el mínimo impacto posible en la calidad del servicio que recibe el cliente.

En concreto, la ETPF recoge los intercambios de mensajería, los plazos y condiciones en que deben ser respetados en los procesos de portabilidad, las causas de denegación de las solicitudes y el proceso de gestión de las incidencias que puedan surgir en los procedimientos de portabilidad.

El apartado 5.1.5, titulado “*Causas de Denegación de la Solicitud de Cambio*”, regula de forma taxativa las causas de denegación de las solicitudes de portabilidad que los operadores donantes pueden utilizar (siempre que dichas causas concurren), con el objeto de dotar de garantías y seguridad jurídica a los procesos de portabilidad iniciados por los usuarios ante un cambio de operador.

Estas causas son las siguientes:

- “- *Por causas justificadas de fuerza mayor (huelgas, catástrofes naturales, etc.).*
- *Numeración inactiva.*
- *Falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su DNI/NIF/CIF<sup>9</sup>.*
- *Falta de correspondencia entre numeración y administrativo/identificador del proceso mayorista<sup>10</sup>.*
- *Tipo de acceso incorrecto.*
- *Falta de validación por parte del operador revendedor.*
- *Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal”.*

---

<sup>9</sup> Para los accesos múltiples, “[E]l operador donante no podrá denegar una solicitud por el hecho de que el operador receptor no le haya proporcionado toda la numeración asociada, si al menos se incluye el número de cabecera y el operador receptor ha indicado que dispone del consentimiento expreso del abonado a portar toda la numeración asociada. Ver capítulo relacionado con los cupos y tipología de las solicitudes de portabilidad”

<sup>10</sup> “Sólo aplicable en caso de solicitudes de portabilidad asociadas a solicitudes de desagregación de bucle.”

Todos los procedimientos administrativos definidos en la ETPF son de directa aplicación a los operadores de telefonía. Por ello, VOICE CLOUD, como prestador del servicio telefónico fijo (servicio de comunicaciones personales dependiente de la numeración, en los términos de la LGTel), se encuentra sometido a dichas condiciones y sobre el mismo recae la responsabilidad de tramitar las solicitudes de portabilidad atendiendo a los requisitos taxativamente establecidos a tal efecto.

Los operadores sólo pueden rechazar las solicitudes de portabilidad por las causas expresamente previstas en el apartado 5.1.5 de la ETPF. No es posible utilizar las causas de denegación para fines distintos a los establecidos, como limitar el derecho de los usuarios a cambiar de operador en contra de su voluntad.

## 1.2 Análisis de los motivos de la denegación de portabilidad fija utilizados por Voice Cloud

Como se ha señalado en el **Hecho Probado Único**, ha quedado acreditado que el operador VOICE CLOUD denegó en dos ocasiones la solicitud de portabilidad de la línea **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** -el 29 de diciembre de 2022 y el 2 de enero de 2023- porque el usuario no abonó el importe de 20 euros como “*coste de la portabilidad saliente*” (folios 27 y 28), informando Voice Cloud de que la causa de denegación estaba amparada en “*Otras causas acordadas por operadores*” (folios 25 a 29) y anotándose en los sistemas de gestión la observación “*incumplimiento del acuerdo de usuario*” (folio 52).

Concretamente, una primera solicitud de portabilidad de fecha 27 de diciembre de 2022 se registró en los sistemas de la Entidad de Referencia el 28 de diciembre del mismo año, siendo denegada al día siguiente, esto es, el 29 de diciembre de 2022. Inmediatamente después, el 30 de diciembre se lanzó una segunda solicitud de portabilidad que fue igualmente rechazada con fecha de registro el día 2 de enero de 2023.

Así, en sus alegaciones a la incoación del presente procedimiento sancionador, de fecha 31 de agosto de 2023 (folio 107), VOICE CLOUD manifestó que sí permite la conservación de la numeración cuando un cliente solicita la portabilidad, pero que no ofrece el servicio de venta de numeración, y que en el caso denunciado el cliente final quería comprar el número y ante la negativa de vendérselo, contrató el servicio con el número asociado y, justo después de tener asignado el número, solicitó la portabilidad.

Sin embargo, VOICE CLOUD no ha aportado evidencia documental de ese supuesto intento de compra de numeración por parte del denunciante.

VOICE CLOUD añade en dicho escrito que *“el espíritu de la conservación de la numeración es que un cliente pueda cambiar de operador sin tener que cambiar de número y de ese modo evitar el trastorno que supone. En este caso no se puede hablar de conservar el número porque acababa de ser asignado una hora antes de solicitar la portabilidad. No se puede generar ningún perjuicio porque el cliente no ha usado el número, ni se lo ha podido informar a nadie”*.

En relación con la citada alegación de VOICE CLOUD como justificación para denegar la solicitud de portabilidad del número fijo (virtual), según se desprende del documento aportado junto a la denuncia, de fecha 30 de diciembre de 2022, el denunciante explicó al servicio técnico de ese operador las razones técnicas por las que solicitaba el cambio de proveedor (folio 27): *“ha sido necesario mover una línea por razones logísticas, para poder dar soporte técnico a un operador con troncal SIP presente en el mismo centro de datos de Madrid en que tenemos nuestros servidores para poder hacer peering directo y poder pasar la auditoría de un certificado de calidad del que disponemos, que nos obliga a disponer de una línea de atención al cliente cuyo troncal SIP esté localizado físicamente en España. (...)”*.

En cualquier caso, los motivos del abonado para solicitar el cambio de operador con portabilidad numérica no son un elemento sujeto a valoración por parte del operador donante y, sobre todo, la validez o procedencia de las razones esgrimidas, de haberlas, no condicionan en modo alguno su derecho a la conservación de la numeración.

Cabe recordar al operador imputado que el derecho a la conservación de la numeración no está sujeto a tiempos mínimos de permanencia con el operador donante ni a ningún otro requisito, más allá de la propia solicitud ante el operador receptor, como pudiera ser la acreditación de eventuales perjuicios en caso de no poder conservar la línea ante un cambio de proveedor. No es posible imponer requisitos adicionales a los permitidos por la normativa aplicable que ha sido citada en párrafos precedentes.

El no disponer en la cuenta del cliente con el saldo mínimo de 20 euros, establecido unilateralmente por VOICE CLOUD para aceptar las solicitudes de portabilidad salientes, o que el usuario no hubiera hecho uso del número fijo antes de solicitar la portabilidad, sin que se le hayan facturado servicios con carácter previo a la solicitud de cambio de operador, no son causas que tengan encaje en las ETPF, como causas justificativas de la denegación del cambio de operador con conservación del número, al no constar a esta Comisión que alguna de estas causas haya sido *“acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal”*.

Es decir, no existe previsión legal o reglamentaria que condicione el derecho a la conservación de la numeración del usuario al pago de cantidades por parte del usuario final o a la facturación previa de servicios por el operador donante. De hecho, el artículo 33.2 de la LGTel establece que *“No se podrán imponer cuotas directas a los usuarios finales para la conservación de la numeración”*.

De igual forma, la exigencia de un período mínimo de permanencia para aceptar solicitudes de portabilidad salientes, que además no se establecía en las condiciones de uso y acuerdo del usuario de Zadarma/Voice Cloud (folios 37 a 47), tampoco tiene encaje en la normativa aplicable, a la luz de lo dispuesto en el artículo 70.1 de la LGTel, que establece que *“Los usuarios finales tienen derecho a cambiar de operador y los que tengan números del plan nacional de numeración tienen el derecho de conservar su número, previa solicitud, con independencia del operador que preste el servicio”*. Además, el apartado 8 de este mismo artículo dispone que *“Las condiciones y procedimientos para la resolución de los contratos no deberán constituir un factor disuasorio para cambiar de operador”*.

Así, el impago del importe de veinte euros (20€) exigido en un principio al usuario final no es una causa justificada de denegación de la portabilidad del número indicado por parte de VOICE CLOUD. Y, en cualquier caso, de haberse previsto en el contrato una penalización justificada por otros conceptos, el número habría tenido que portar con independencia del importe pendiente de liquidación -esto es, los operadores no pueden condicionar la aceptación del cambio de operador al pago pendiente de una penalización-. Y, como se ha podido comprobar, nunca se produjo el cambio de operador de VOICE CLOUD a AIRE NETWORKS, que fue solicitado el 27 y 30 de diciembre de 2022.

En resumen, en sus escritos, de 7 de febrero y 31 de agosto de 2023 (folios 36 a 47 y 107), VOICE CLOUD señala como justificación a la negativa de permitir el cambio de operador con conservación de numeración el que (i) no vende números temporales, (ii) que una solicitud de portabilidad el mismo día de la contratación con el operador donante vulnera sus condiciones de uso<sup>11</sup> y (iii) que

---

<sup>11</sup> Voice Cloud se refiere a las condiciones de uso del apartado 12.4 de su Acuerdo de Usuario que aportó en contestación al requerimiento de información de la CNMC (folio 47) donde se dice: *“Prohibición del cambio reiterado de un número de teléfono. Está prohibido el uso temporal de un número de teléfono existente. Si utiliza los números de teléfono en calidad de temporales o se comprueba que existe un cambio reiterado de número de teléfono, Zadarma tiene el derecho a suspender la prestación de servicios bajo este acuerdo y sin previo aviso. Con el fin de evitar el uso de números temporales el periodo mínimo de conexión puede ser incrementado a 3, 6 o 12 meses”*.

la denegación de la portabilidad de un número recién asignado no puede haber generado perjuicio alguno al usuario final que no llegó a usarlo.

Sobre estas alegaciones, la negativa a “vender” números de VOICE CLOUD se encuentra en línea con lo previsto en el artículo 38.c) del Reglamento de Mercados, que indica que los recursos públicos de numeración asignados no podrán ser objeto de transacciones comerciales. Sin embargo, VOICE CLOUD no ha aportado pruebas de que esa fuera la intención del usuario final.

Por el contrario, su conducta probada supone un incumplimiento grave de lo dispuesto en los artículos 33.2, 65.1.e) y 70 de la LGTel, al no garantizar el derecho a la conservación de numeración fija del usuario, conforme establece el marco regulatorio, mediante el uso indebido de las causas de denegación establecidas en el apartado 5.1.5 de las ETPF. Además, dicho incumplimiento se evidencia en el hecho de que no existía cláusula alguna sobre conservación de numeración en las condiciones generales del contrato (ni en ninguna otra fuente de información a la que pudiera tener acceso el usuario final solicitante de la contratación del número).

En definitiva, concurre en la conducta probada de VOICE CLOUD el elemento de tipicidad, al haberse constatado un incumplimiento por parte de este operador de las características y condiciones establecidas para la conservación de los números, concretamente, en los artículos 33.2, 65.1.e) y 70 de la LGTel, en relación con la portabilidad de un número fijo. Por lo que se concluye que Voice Cloud ha incurrido en una infracción grave tipificada en el artículo 107.27 de la LGTel:

*El incumplimiento de las características y condiciones establecidas para el cambio de operador y la conservación de los números, así como para el cambio de proveedor de los servicios de acceso a internet.*

Finalmente debe recordarse que la “portabilidad”, como ya señaló el Fundamento Tercero de la Sentencia de la Audiencia Nacional de 23 de febrero de 2009 (Recurso núm.78/2007), tiene por finalidad “*facilitar y asegurar a los usuarios el cambio de operador conservando la numeración*”.

## **SEGUNDO. – Culpabilidad y responsabilidad en la comisión de la infracción**

De conformidad con la jurisprudencia recaída en materia de Derecho Administrativo Sancionador<sup>12</sup>, actualmente no se reconoce la responsabilidad objetiva en la comisión de una infracción, sino que se exige el elemento de la culpabilidad, lo que supone que la conducta antijurídica sea imputable a un sujeto pasivo responsable de dicha conducta (esto es, que exista un nexo psicológico entre el hecho y el sujeto).

Así se interpreta la expresión recogida por el legislador español cuando, al regular la potestad sancionadora de la Administración en el artículo 28 de la LRJSP, establece que “[s]ólo podrán ser sancionadas por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas que resulten responsables de los mismos a título de dolo o culpa”.

Como se desprende del precepto anterior, en el cumplimiento de las obligaciones que han de cumplir los operadores ha de ponerse aquella diligencia que resulte exigible en función de la propia naturaleza de éstas y de las circunstancias de las personas, el tiempo y el lugar. Actúa culposamente quien evita la diligencia debida en la observancia de la norma (STS citada de 22 de noviembre de 2004) y dolosamente quien quiere realizar el tipo de infracción.

Nos encontramos ante la figura del dolo cuando se cumplen los dos elementos que lo integran: el intelectual y el volitivo. El primero implica que el autor tiene conocimiento de los hechos constitutivos del tipo de infracción así como de su significación jurídica, mientras que el segundo supone querer realizar el hecho ilícito.

En la normativa sectorial de comunicaciones electrónicas podemos encontrar ambos supuestos. El tipo de infracción contenido en el artículo 107.27 de la LGTel no exige la concurrencia de dolo, siendo suficiente la negligencia consistente en no cumplir con las características y condiciones establecidas para el cambio de operador y la conservación de los números.

En el presente caso, VOICE CLOUD ha llevado a cabo una conducta dolosa consistente en la denegación consciente y en dos ocasiones (29 de diciembre de 2022 y el 2 de enero de 2023) de la portabilidad del número fijo **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** solicitada por el usuario hacia AIRE

---

<sup>12</sup> Por todas, la STS de 22 de noviembre de 2004 (RJ 2005\20).

NETWORKS, justificado en la imposición de condiciones no previstas en el contrato y contrarias a lo dispuesto en la normativa reguladora sobre el cambio de operador y la conservación de los números, y mediante el uso indebido de las causas de denegación de las solicitudes de portabilidad.

La responsabilidad de los operadores por falta de observancia de las normas sectoriales en materia de portabilidad y conservación de numeración ha sido reconocida reiteradamente por los tribunales, entre otras, en las Sentencias de la Audiencia Nacional núm.217/2016 de 07 de abril de 2016 (recurso 506/2014)<sup>13</sup>, 04 de octubre de 2018 (recurso núm.563/2016)<sup>14</sup> y 12 de noviembre de 2018 (recurso 338/2015)<sup>15</sup>.

A mayor abundamiento, en este supuesto concreto, VOICE CLOUD ha reconocido expresamente su responsabilidad en los hechos probados mediante escrito de fecha 24 de abril de 2024 (folios 265 a 268), según consta en el Antecedente de Hecho Décimo de la presente resolución.

Las anteriores conclusiones no se ven afectadas por la existencia de circunstancia alguna de exención o exclusión de la responsabilidad del imputado.

---

<sup>13</sup> *Razonamientos que velan la apreciación de cualquier menoscabo del principio de culpabilidad (el operador concernido conoce sobradamente en que consiste la obligación en debate y actúa renuente o negligentemente frente a ella), de la existencia de arbitrariedad en la actividad administrativa o de un agravio por el trato dispensado a otros operadores, así como, finalmente, una pretendida vulneración de los derechos de los usuarios. (Fundamento Tercero).*

<sup>14</sup> *(...) el regulador ha comprobado retrasos en la tramitación de las portabilidades, en gran medida por no controlar TME parte de los recursos públicos de numeración asignados en su momento por la CMT o la CNMC (...) Tampoco puede aceptarse una pretendida falta de culpabilidad, pues resulta insostenible que una empresa de la enjundia de la ahora recurrente pueda desplegar su actividad en un mercado que le es propio sin pleno conocimiento y conciencia de las obligaciones o limitaciones regulatorias que le incumben. Nada empuja a atribuir intencionalidad a la promovente, en ámbito administrativo sancionador en el que se puede responder a título de dolo o culpa, ex artículo 28 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (Fundamentos Cuarto y Quinto).*

<sup>15</sup> *Consta igualmente acreditada la negativa de OCAT a dar curso al proceso de portabilidad. En definitiva, OCAT denegó sucesivamente, desde febrero hasta julio de 2013 los procesos de portabilidad de un total de 381 numeraciones de titularidad del CTTI que cursó Telefónica, tal como acreditan los informes de la AOP. (...) Y constituye un evidente incumplimiento de la Resolución de la CMT 29 de julio de 2009, que establece las causas de denegación de las solicitudes de portabilidad que los operadores donantes pueden utilizar, cuando tales causas concurren (Fundamento Quinto).*

## **TERCERO. Terminación del procedimiento y reducción de la sanción**

En la Propuesta de Resolución mencionada en el Antecedente de Hecho Octavo (folios 231 a 250), se proponía la imposición a VOICE CLOUD de una multa por importe de tres mil doscientos euros (3.200,00 €).

En el apartado 4 de la misma Propuesta de Resolución (folios 249 y 250) se aludía al hecho de que VOICE CLOUD, como responsable de la infracción, podía reconocer voluntariamente su responsabilidad, en los términos establecidos en el artículo 85, y así se ha producido en su escrito fechado el día 24 de abril de 2024 y presentado ese mismo día (folios 265 a 268) tal y como consta en el Antecedente de Hecho Décimo.

De conformidad con el artículo 85, apartado 1, de la LPAC, que regula la terminación de los procedimientos sancionadores, el reconocimiento de la responsabilidad permite resolver el presente procedimiento con la imposición de la sanción que proceda, aplicando una reducción del 20% sobre el importe total de la sanción propuesta.

Asimismo, de acuerdo con el apartado 2 del mismo precepto legal, teniendo la sanción únicamente carácter pecuniario, también puede el presunto infractor realizar el pago voluntario de la sanción en cualquier momento anterior a la resolución. El pago voluntario conlleva la aplicación de una reducción del 20% sobre el importe total de la sanción propuesta (artículo 85 de la LPAC, apartado 3). Asimismo, este tercer precepto del artículo 85 de la LPAC condiciona la efectividad de las reducciones a la renuncia a la interposición de cualquier acción o recurso ulteriores en vía administrativa.

Así, la acumulación de las dos reducciones antes señaladas conlleva una reducción del 40% sobre el importe de la sanción propuesta de mil doscientos ochenta euros (1.280,00 €), reduciéndose dicha sanción hasta un importe total de mil novecientos veinte euros (1.920,00 €).

Asimismo, de acuerdo con el precitado segundo apartado del artículo 85 de la LPAC, dado que la sanción tiene en este caso únicamente carácter pecuniario, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución, implicará la terminación del presente procedimiento.

En este sentido, y como consta en el Antecedente de Hecho Décimo, en fecha 12 de junio de 2024 VOICE CLOUD comunica haber realizado el pago de mil novecientos veinte euros (1.920,00 €), y aporta un justificante del pago realizado el día 28 de mayo de 2024 (folios 285 a 291).

Tal y como se expone en el mismo Antecedente de Hecho Décimo, al haberse reconocido expresamente la responsabilidad en la comisión de la infracción por parte de VOICE CLOUD, y haberse asimismo realizado el ingreso del importe de la sanción propuesta, según se indicaba en la Propuesta de Resolución, ello determina la aplicación de las reducciones antes señaladas en la cuantía de la multa, y asimismo implica la terminación del procedimiento, de acuerdo con el apartado 2 del artículo 85 de la LPAC, habiendo efectuado también VOICE CLOUD su renuncia a la interposición de cualquier acción o recurso ulteriores según exige el apartado 3 del mismo artículo 85 de la LPAC.

Vistos los anteriores antecedentes de hecho y fundamentos de derecho, la Sala de Supervisión Regulatoria del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, como órgano competente para resolver el presente procedimiento sancionador

## RESUELVE

**PRIMERO.-** Declarar la terminación del procedimiento sancionador, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en los términos de la Propuesta de Resolución a la que se refiere el Antecedente de Hecho Octavo, en la que se considera acreditada la responsabilidad infractora de VOICE CLOUD S.L. en la comisión de la conducta tipificada en el artículo 107.27 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, consistente en el incumplimiento de las características y condiciones establecidas para el cambio de operador y la conservación de los números, así como para el cambio de proveedor de los servicios de acceso a internet y se propone la imposición de una sanción de tres mil doscientos euros (3.200,00 €).

**SEGUNDO.-** Aprobar las dos reducciones del 20% sobre el importe de la sanción de tres mil doscientos euros (3.200,00 €) a la que se refiere el Antecedente de Hecho Octavo, reducciones establecidas en el artículo 85, apartado 3, en relación con los apartados 1 y 2, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; minorándose la suma de la sanción en un 40% a la cuantía final de mil novecientos veinte euros (1.920,00 €), suma que ya ha sido abonada por la entidad VOICE CLOUD S.L. según consta en el Antecedente de Hecho Décimo.

**TERCERO. -** Declarar que la efectividad de las reducciones de la sanción queda condicionada en todo caso al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción, de acuerdo con lo establecido en el artículo 85, apartado 3, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector audiovisual y notifíquese al interesado VOICE CLOUD S.L.

Con esta Resolución se agota la vía administrativa, si bien cabe interposición de recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.