



JORGE SÁNCHEZ VICENTE, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA

Que en la Sesión número 14/12 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 11 de abril de 2012, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual se aprueba la

Resolución por la que se pone fin al conflicto de acceso (portabilidad) presentado por Dialoga Servicios Interactivos, S.L. contra Masvoz Telecomunicaciones Interactivas, S.L. y Eagertech 21, S.L., por retrasos o rechazos injustificados en la ejecución de portabilidades (RO 2011/954).

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Escritos presentados por Dialoga Servicios Interactivos, S.L.

Con fecha 7 de abril de 2011, tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT) escrito de Dialoga Servicios Interactivos, S.L. (en adelante, Dialoga) por el que planteaba un conflicto en materia de portabilidad contra las entidades Masvoz Telecomunicaciones Interactivas, S.L. (en adelante, Masvoz) y Eagertech 21, S.L. (en adelante, Eagertech) –ambas consideradas el Grupo Masvoz- por considerar que dichas entidades están retrasando injustificadamente diversas solicitudes de portabilidad de números de tarifas especiales realizadas por usuarios finales a favor de Dialoga desde principios del año 2010 y por llevar a cabo actuaciones desleales en contra de la competencia en el sector de las comunicaciones electrónicas.

En su escrito, Dialoga solicita que (i) se inicie el correspondiente procedimiento administrativo, aplicándole la tramitación de urgencia, en el que se imponga a las empresas del Grupo Masvoz la obligación de cursar correctamente cualesquiera solicitudes de portabilidad presentadas a favor de Dialoga; (ii) se impongan multas coercitivas a las empresas del Grupo Masvoz, en tanto en cuanto sigan incumpliendo la normativa de telecomunicaciones, y; (iii) se lleven a cabo las inspecciones oportunas y se inicien los correspondientes procedimientos sancionadores, en los que solicita asimismo la condición de parte interesada.

Como documentos anexos se incluye la copia de las solicitudes remitidas a las entidades del Grupo Masvoz respecto de la portabilidad de dos líneas objeto de la denuncia (902 929 880 y 807 505 741), de los escritos de los clientes solicitando la portabilidad a Dialoga como operador receptor respecto de esos dos números, y de determinada información de las empresas del Grupo Masvoz y de los usuarios afectados.



En fecha 11 de abril de 2011, tuvo entrada en el Registro de la CMT otro escrito de Dialoga denunciando nuevos hechos sobre uno de los números cuya portabilidad ya declaraba en el primer escrito que ha solicitado (807 505 741) y sobre un número nuevo (902 602 625).

SEGUNDO.- Comunicación a los interesados del inicio del procedimiento RO 2011/954.

Mediante escrito del Secretario de la CMT de fecha 14 de abril de 2001, se notificó a Dialoga, Masvoz y Eagertech el inicio de un procedimiento para resolver el conflicto de portabilidad planteado por la primera entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42.4, párrafo segundo de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC). Asimismo, en virtud de tales escritos se formularon requerimientos de información a las entidades interesadas.

TERCERO.- Escritos de Dialoga, Masvoz y Eagertech en respuesta al requerimiento de información formulado por esta Comisión.

En fechas 4 y 10 de mayo de 2011, tuvieron entrada en el Registro de esta Comisión los escritos de las entidades interesadas presentados en contestación a los requerimientos de información formulados por esta Comisión.

CUARTO.- Escrito de Dialoga de fecha 2 de junio de 2011.

En fecha 2 de junio de 2011, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión nuevo escrito de Dialoga en el que denuncia que el Grupo Masvoz está llevando a cabo coacciones frente a ciertos titulares de numeración que solicitan la portabilidad a Dialoga, para obstaculizar y en última instancia impedir el cambio de operador –con conservación de la numeración-, tras lo que solicita que se aclaren los hechos denunciados y se inicie el correspondiente procedimiento sancionador contra el Grupo Masvoz.

QUINTO.- Requerimiento de información de fecha 17 de junio de 2011.

Con fecha 17 de junio de 2011, esta Comisión solicita a Dialoga determinada información sobre los números del titular citado como ejemplo por Dialoga en su escrito y, más allá, para concretar la amplitud de los hechos denunciados ex novo por Dialoga.

Este requerimiento, notificado a Dialoga el día 20 de junio, no ha sido atendido por la compañía.

SEXTO.- Escrito de Dialoga de fecha 13 de julio de 2011.

En fecha 13 de julio de 2011, tuvo entrada en el Registro de la CMT otro escrito de Dialoga por el que denuncia nuevas irregularidades con respecto a un número de teléfono (902 886 212).

SÉPTIMO.- Acceso al expediente de Dialoga.

En fecha 15 de julio de 2011, Dialoga tuvo acceso al expediente.

OCTAVO.- Traslado del escrito a Masvoz.

En fecha 5 de agosto de 2011, se le dio traslado a Masvoz de la anterior denuncia y se le solicitó determinada información.



NOVENO.- Escrito de alegaciones y contestación al requerimiento de Masvoz de 30 de agosto de 2011.

En fecha 2 de septiembre de 2011, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Masvoz en contestación al anterior requerimiento.

DÉCIMO.- Informe de audiencia de los Servicios.

Con fecha 28 de febrero de 2012, los Servicios de esta Comisión emitieron informe, dando trámite de audiencia al procedimiento, de conformidad con el artículo 84.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

El informe fue notificado a las partes los días 5 y 12 de marzo de 2012.

ÚNDECIMO.- Escrito de alegaciones de Dialoga de 23 de marzo de 2012.

Con fecha 28 de marzo de 2012, Dialoga ha presentado escrito de alegaciones en el trámite de audiencia. Masvoz y Eagertech no han presentado alegaciones en este trámite.

A los anteriores Antecedentes de Hecho resultan de aplicación los siguientes

II FUNDAMENTOS DE DERECHO

II.1 OBJETO DEL CONFLICTO.

El objeto del presente conflicto es determinar si ha habido incidencias en las solicitudes de portabilidad iniciadas por Dialoga y denunciadas por esta operadora y qué actuaciones han de llevarse en caso necesario.

II.2 HABILITACIÓN COMPETENCIAL DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES.

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), en su artículo 48.3, indica que “[l]a Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto, entre otras cuestiones, el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora y en el apartado 1 del artículo 10 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos”.

Para el cumplimiento de su objeto, el artículo 48.4 d) de la LGTel atribuye a esta Comisión la función de resolver de forma vinculante los conflictos que se susciten entre operadores en materia de acceso e interconexión de redes y servicios de comunicaciones electrónicas.

Asimismo, el artículo 11.4 de la LGTel establece que la CMT podrá intervenir en las relaciones entre operadores, a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado, con objeto de fomentar y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos señalados en el artículo 3 del mismo texto legal. A tales efectos, el artículo 14 de la LGTel dispone que la CMT conocerá de los conflictos en materia de obligaciones de interconexión y acceso derivados de esta Ley y de sus normas de desarrollo.



En consecuencia, corresponde a la CMT la resolución del conflicto formulado por Dialoga frente al Grupo Masvoz, en la medida en que se refiere a incidencias surgidas entre estos operadores en relación con la portabilidad de varios números.

Asimismo, compete a la CMT el conocimiento de la denuncia presentada, en la medida en que pudiera tratarse de una posible infracción de las Especificaciones técnicas aprobadas para los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración geográfica y de red inteligente en caso de cambio de operador (en adelante, las Especificaciones Técnicas)¹, en virtud de la potestad sancionadora atribuida a este organismo en los artículos 48.4, letra j) y 50 de la LGTel.

II.3 ANÁLISIS DE LAS INCIDENCIAS DENUNCIADAS POR DIALOGA EN EL MARCO DE ESTE EXPEDIENTE.

Dialoga, en sus sucesivos escritos, ha denunciado irregularidades generales con respecto a la portabilidad de números de tarifas especiales del Grupo Masvoz a Dialoga. La entidad denuncia que las incidencias se producen de forma reiterada y sistemática y que tienen por objetivo obstaculizar la portabilidad a favor de Dialoga.

Por su parte, Masvoz y Eagertech sostienen que no existen tales discrepancias, que las portabilidades han sufrido rechazos o retrasos justificados, solicitando el archivo del expediente.

Las conclusiones que resultan del examen de la documentación aportada son las siguientes:

- (i) En su escrito de 7 de abril de 2011, Dialoga denuncia que la Entidad de Referencia (ER) rechaza sus solicitudes de portabilidad por dejar expirar Masvoz y Eagertech el tiempo de respuesta que tienen establecido como operador donante (mensaje W en los procedimientos de portabilidad) o que estos operadores deniegan las solicitudes por supuesta no coincidencia (fraudulenta, según Dialoga) de los datos de los abonados que solicitan la portabilidad.

Además de aportar cierta información sobre retrasos en procedimientos de portabilidad ya finalizados, a los que se hará mención con posterioridad, Dialoga denuncia lo siguiente sobre dos números de teléfono concretos:

- Número 902 929 880, de la empresa [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL].

Dialoga sostiene que en fecha 29 de marzo de 2011 procedió al envío del mensaje SP -de solicitud de cambio de operador- a través de la plataforma de la AOP. Dicho primer mensaje no fue atendido por el operador donante, por expiración del plazo establecido de respuesta. Posteriormente, la denunciante remitió la misma solicitud varias veces, denegándose la solicitud por expiración del tiempo de respuesta o por causa de petición escrita (u otra válida) del abonado al operador donante de no querer portarse.

En efecto, Dialoga ha aportado al expediente RO 2011/954 la solicitud de portabilidad firmada por el usuario, con los datos requeridos en el apartado 14.2 de

¹ Aprobadas por Resolución de 29 de junio de 2009 (DT 2008/352).



las Especificaciones técnicas, si bien como operador donante, en lugar de Masvoz, figura Anescu Informática y Comunicaciones, S.L. (en adelante, Anescu)².

Tras la primera solicitud, la ER cancela el primer proceso por expiración del tiempo de respuesta del operador donante. Dialoga reitera la solicitud, denegándose la misma por petición escrita del abonado al operador donante. Existe aún una tercera solicitud, rechazada por expiración del tiempo de respuesta.

En virtud del requerimiento de información formulado por esta Comisión, el pasado 10 de mayo de 2011, Masvoz aportó escrito de **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**, de 31 de marzo del mismo año, por el que comunicaba que no quería portar el número 902 929 880. El citado escrito no está firmado pero está sellado por la empresa.

Sin embargo, consultada la base de datos de la ER Portanet, el número de referencia aparece portado de Masvoz a Dialoga desde el día 26 de agosto de 2011.

Por ello, la controversia con respecto a este número se solucionó por las partes implicadas en agosto de 2011, si bien se perciben incidencias claras en la tramitación del procedimiento, al aparecer en la solicitud una tercera entidad que no era operador de comunicaciones electrónicas ni el titular de la numeración, y haberse producido tres denegaciones de las solicitudes formuladas por Dialoga que indiciariamente no parece que fueran correctas.

- Número 807 505 741, de la empresa **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Dialoga denuncia que en fecha 19 de julio de 2010 **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** remitió una solicitud de portabilidad respecto al número indicado, produciéndose su denegación por causa “escrito del cliente”. Dialoga afirma que ha remitido múltiples solicitudes desde aquella fecha, siendo todas rechazadas bien por la ER, por expiración del tiempo de respuesta del operador donante, bien directamente por Masvoz, por causa “escrito del cliente”.

Dialoga aporta efectivamente la solicitud firmada y sellada del cliente final a fecha de 15 de julio de 2010 y el informe de incidencias de la AOP –junto a su escrito presentado el 11 de abril-, donde se indica por la AOP que hubo dos solicitudes (el 16 y el 19 de julio de 2010, rechazándose la primera por la ER por expiración del tiempo de respuesta del operador donante y, la segunda solicitud, directamente por el donante, sin indicarse la causa. Sin embargo, Masvoz solicitó la portabilidad de este número a Eagertech el día 20 de julio, produciéndose ésta en el mismo día.

En todo caso, con respecto a las alegaciones que realiza Eagertech en el escrito mencionado, esta entidad se refiere a que la solicitud de portabilidad figuraba firmada en 2001 y no en 2010.

A este respecto, ha de señalarse que esto es un error tipográfico claro, no pudiendo sin más el operador rechazar la solicitud por ello.

Además, a juicio de Dialoga, Eagertech no rechazó la portabilidad en base a este motivo, que tiene otra causa tipificada en las Especificaciones, sino en la causa “escrito del cliente” (si bien no se ha aportado acreditación de esta denegación).

² Anescu es un operador de comunicaciones electrónicas habilitado para la prestación del servicio telefónico sobre redes de datos en interoperabilidad con el servicio telefónico disponible al público desde el 4 de agosto de 2011, fecha en que llevó a cabo su notificación.



Por otra parte, Eagertech ha confirmado que la portabilidad a favor de Masvoz se produjo por razones técnicas y operativas de funcionamiento de las compañías. En su escrito presentado el pasado 10 de mayo de 2011, Eagertech aportó una copia de un escrito del representante legal de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL], sin fecha (pero remitido por fax de 22 de julio de 2010), por el que autoriza a Eagertech “el bloqueo del seguimiento de portabilidad de las líneas 902.60.26.25 y 807.50.57.41”, escrito que parece ser un desistimiento de una portabilidad previamente solicitada (está firmado y sellado por la empresa). De forma adicional, Masvoz aportó, en su escrito presentado el 10 de mayo de 2011, copia de un escrito firmado por la empresa usuario final en fecha 20 de julio de 2010, por el que solicita la portabilidad de Eagertech a favor de Masvoz.

Actualmente consta el número como portado a Masvoz.

- (ii) En su escrito presentado el 11 de abril de 2011, Dialoga denuncia también incidencias con respecto a otro número (902 602 625), que parece ser asimismo de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL], sobre el que comunica que ha habido una portabilidad hacia Masvoz no consentida (*slamming*), después de denegar Auna Telecomunicaciones, S.A. la portabilidad solicitada por Dialoga.

En el informe de incidencias de la AOP figura la solicitud y rechazo por la ER y, posteriormente, la cancelación por el operador donante por escrito del cliente, de las solicitudes formuladas por Dialoga en fechas 16 y 19 de julio de 2010.

Posteriormente, tras dos solicitudes de Masvoz denegadas por Auna (de 27 de septiembre y 27 de octubre de 2010), por razones técnicas (NRN no abierto en interconexión), se acepta una tercera solicitud por el donante (Auna) en fecha 28 de octubre de 2010, siendo Masvoz el operador actual titular del número.

Masvoz aportó, en su escrito presentado el 10 de mayo de 2011, copia del escrito de solicitud de conservación de numeración a su favor firmado por [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL].

- (iii) En su escrito de 13 de julio de 2011, Dialoga denuncia la denegación reiterada de la portabilidad relativa al número de teléfono 902 886 212, perteneciente a [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL].

Dialoga aporta una copia de la solicitud de portabilidad realizada por el usuario final y en dicha solicitud constan todos los datos necesarios a incluir en las solicitudes de portabilidad de abonados residenciales –apartado 14 de las Especificaciones técnicas-, excepto la fecha. Además, como operador donante no se señala a Masvoz sino a Consultores Marketing Multimedia, S.L., que no es operador de comunicaciones electrónicas³. En los datos de la solicitud enviada por Portanet figura como operador donante Masvoz (con código 847).

Asimismo, se aporta copia de los mensajes SP de Portanet, donde se reflejan las incidencias ocurridas en la tramitación de la portabilidad de dicho número.

Ha de señalarse en primer término que el número indicado en la solicitud de portabilidad firmada por el usuario difiere (en un dígito) del que consta en los mensajes SP (902 886 212). En la solicitud de portabilidad el usuario escribió el número 902 886 612.

³ También se adjunta factura de servicios telefónicos de voz de esta empresa de fecha 1 de junio de 2011.



En cuanto a las incidencias producidas, es cierto que se formulan por Dialoga 5 solicitudes de portabilidad –entre el 1 y 11 de julio de 2011- a través de Portanet y todas, salvo la primera, se deniegan por Masvoz por causa “petición escrita del abonado al operador donante”. En fecha 12 de julio se produce la última denegación por esta causa.

Masvoz, en su escrito de 30 de agosto de 2011, señala que el motivo de las denegaciones fueron los errores anteriormente referidos –el hecho de que el número de teléfono de la solicitud no coincidiera con el incluido por Dialoga en su solicitud en Portanet y que como operador donante figurase Consultores Marketing Multimedia, S.L.-, y el hecho de que no figurase la fecha en la solicitud de portabilidad.

A este respecto, sin perjuicio de que no consta que Masvoz pudiese comprobar la solicitud escrita de portabilidad del usuario final⁴, cumple señalar que en todo caso no es correcto utilizar la causa “escrito del cliente”, que se refiere a desistimientos del abonado frente al operador donante, cuando hay errores en la solicitud de portabilidad.

La utilización errónea de las causas de denegación de portabilidad consignadas en la Especificación técnica genera confusión y problemas entre los operadores. Y en particular, la utilización de la causa referida –petición escrita del abonado al operador donante- sin que haya habido un desistimiento del abonado, no debe producirse, porque es equivalente a un *slamming*.

Sin embargo, procede señalar que el número analizado fue efectivamente portado a favor de Dialoga en fecha 20 de julio de 2011 (a la semana de formularse la denuncia), según figura en la base de datos de Portanet, motivo por el que no subsiste la controversia respecto de este número –el conflicto se solucionó inmediatamente-.

Con fecha 28 de marzo del año en curso, Dialoga ha formulado escrito de alegaciones al trámite de audiencia. En dicho escrito, Dialoga concluye que, sobre la base del informe de los Servicios, “**es evidente que la CMT entiende, a la vista de los hechos acreditados en el expediente, que *ha existido una actuación irregular por parte de MASVOZ y EAGERTECH en relación con las distintas solicitudes de portabilidad realizadas a dichos operadores por DIALOGA***”.

En concreción de esta conclusión, Dialoga solicita que la resolución final contenga un pronunciamiento relativo a que sus solicitudes “*contaban con el consentimiento de los titulares de las numeraciones y cumplían con todos los requisitos normativamente establecidos*”, que Masvoz y Eagertech denegaron dolosamente y de forma intencionada las solicitudes de portabilidad remitidas por Dialoga y que las trabas producidas han ocasionado que algunos de los usuarios hayan decidido mantener su contrato con dichas empresas.

Asimismo, Dialoga solicita que se formule una advertencia o requerimiento para que en el futuro Masvoz y Eagertech se abstengan de realizar actuaciones que retrasen innecesariamente las solicitudes de portabilidad correctamente formuladas.

Finalmente, Dialoga hace una referencia expresa a que el rechazo de las portabilidades denunciadas se ha producido, entre otros motivos, por la causa “petición escrita del abonado

⁴ Se recuerda que, en virtud del apartado 5.1.2 de las Especificaciones técnicas, “*durante el plazo de seis meses a contar desde la activación del servicio al cliente, el operador donante podrá exigir las copias originales al operador receptor, de hasta un porcentaje del 5% de las solicitudes de portabilidad que reciba, en el caso de que existan dudas justificadas sobre la acreditación del consentimiento del cliente o se produzcan reclamaciones por parte del cliente. El operador receptor tendrá que facilitar la acreditación del consentimiento del cliente en el plazo de 20 días naturales.*”



al operador donante”, sin que los operadores denunciados hayan aportado a lo largo del expediente en ningún supuesto los escritos de los usuarios finales desistiendo de las solicitudes previamente formuladas. Dialoga señala que esta actuación es muy grave ante la falta de sanción de la CMT, que no persigue tales comportamientos y solicita que proceda a sancionar a las compañías denunciadas.

Procede realizar las siguientes consideraciones en contestación a las alegaciones de Dialoga. Con carácter general, preocupa a esta Comisión la simplificación y generalización de las conclusiones que extrae la entidad denunciante de los hechos analizados en el expediente, así como algunos errores de valoración respecto de tales hechos en que incurre Dialoga, a juicio de esta Comisión.

A este respecto, en primer término, interesa recordar que Dialoga denunció, en su primer escrito, irregularidades en la tramitación de solicitudes de portabilidad respecto de 28 números de servicios de tarifas especiales, de los cuales 26 se portaron satisfactoriamente a Dialoga, aunque tras formularse la solicitud más de una vez. Así, es cierto que en algunos de los supuestos hubo varios rechazos hasta ser atendida la solicitud, pero el número de rechazos varía mucho entre unas solicitudes y otras, así como el motivo de tales rechazos.

No obstante, en la mayoría de los supuestos las solicitudes tuvieron que formularse más de una vez por dejar expirar el operador donante el tiempo de respuesta (mensaje W), sorprendiendo que en estos supuestos o en otros –entre otras entidades- en los que se producen retrasos en la portabilidad por este mismo motivo, no se apliquen por los operadores los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) en vigor, que prevén el pago de penalizaciones por incumplimiento de plazos y por falta de respuesta reiterada por el operador donante⁵.

Siendo esto así, no puede concluirse que los retrasos se produjeran por una actitud dolosa o intencionada o por una estrategia de las entidades Masvoz y Eagertech contra la entidad denunciante. En algunos supuestos pudo tratarse de errores del operador donante o ser incorrectamente cursada la solicitud por Dialoga. En todo caso, estas irregularidades no pueden dar lugar a la apertura automática de un procedimiento sancionador, pues es éste un problema que afecta a casi todas las operadoras, motivo por el que se está analizando en conjunto para varias entidades (incluidas Dialoga, Masvoz y Eagertech) en el expediente RO 2011/1177.

En segundo lugar, con respecto a los cuatro números que han sufrido incidencias adicionales, que son los que se analizan anteriormente en los apartados (i) a (iii), dos portabilidades se tramitaron a favor de Dialoga sin necesidad de intervenir esta Comisión y otras dos no. En las dos solicitudes cuya portabilidad se rechazó a Dialoga (807 505 741 y 902 602 625), tal y como se señaló en el informe de audiencia y al contrario de lo que manifiesta la entidad denunciante, consta un escrito de los usuarios finales afectados por los que solicitan que se conserve la numeración en Masvoz o Eagertech⁶.

Más aun, dichos usuarios finales no han solicitado la portabilidad con posterioridad, por lo que esta Comisión no puede concluir que tales empresas hayan mantenido su relación contractual con Masvoz o Eagertech únicamente por evitar el trámite de solicitar la portabilidad (podrían haber denunciado a dichas empresas o haber solicitado de nuevo la portabilidad).

⁵ Apartado 10 de las Especificaciones Técnicas.

⁶ En ningún caso se han denunciado irregularidades con respecto a los escritos remitidos por Masvoz, firmados o sellados por los usuarios finales afectados. En todo caso, dichas irregularidades, de haberse producido, no serían competencia de esta Comisión, sino que deberían ser remitidas al Ministerio Fiscal para su investigación.



II.4 CONCLUSIONES: PROCEDE EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE

En atención a las consideraciones anteriores, con respecto a las incidencias en particular planteadas, habiéndose comprobado que parte de los números fueron posteriormente portados a Dialoga o no fueron portados, en virtud de un escrito de cambio de opinión del abonado aportado por Masvoz o Eagertech y sin que en todo caso se haya vuelto a solicitar la portabilidad con posterioridad, cumple señalar que no existe una controversia específica entre los operadores que deba dirimirse por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones a través del presente procedimiento, encaminado a la resolución de un conflicto de portabilidad entre las tres entidades.

Sobre la solicitud de Dialoga de que se inicie el correspondiente procedimiento sancionador contra las entidades denunciadas, dado lo casuístico de los supuestos analizados – únicamente referido a varias solicitudes de Dialoga frente a las dos entidades denunciadas-, no se advierten en este momento razones fundadas para incoar un procedimiento sancionador.

Sin embargo, las actuaciones realizadas serán tenidas en cuenta en el expediente con número de referencia RO 2011/1177, para su investigación conjunta con las incidencias que se están percibiendo que se producen en el ámbito de la portabilidad (en fijo) y que se están analizando en dicho procedimiento, específicamente en relación con la gestión de la portabilidad de la numeración de tarifas especiales y la utilización por los operadores en rol donante de ciertas causas de denegación de la portabilidad sin justificación (específicamente la falta de respuesta reiterada por parte del operador donante –mensaje W-).

Por ello, la decisión del presente procedimiento no obsta para que esta Comisión pueda llevar a cabo en su momento las acciones que entienda oportunas dirigidas a la apertura de un procedimiento sancionador.

Así, se advierte a Masvoz y a Eagertech de que han de abstenerse de realizar actuaciones como la de dejar expirar de forma reiterada el tiempo de respuesta ante una solicitud de portabilidad cursada correctamente o como las analizadas en los apartados precedentes en el presente expediente (utilizar causas que no correspondan para la denegación de portabilidades).

Asimismo, Dialoga denuncia específicamente la utilización fraudulenta de la causa de “petición escrita del abonado al operador donante”. La utilización fraudulenta de esta causa de denegación ha preocupado y preocupa mucho a esta Comisión. Sin embargo, en el presente expediente, al contrario de lo que denuncia Dialoga, no ha resultado acreditado que realmente se haya producido un *slamming*.

Por otra parte, gran parte de los problemas que se han percibido en la portabilidad de la numeración fija deberían dejar de producirse si se aprueba la modificación de las Especificaciones técnicas que está tramitándose bajo el número de expediente DT 2009/1634, cuyo informe de audiencia se publicó el pasado 18 de enero. Siendo conscientes de las incertidumbres que en ocasiones causan a los clientes las prácticas de retención de clientes y en atención al plazo tan reducido de 1 día laborable en el que se tendrá que producir la portabilidad de la numeración, en el informe de los Servicios emitido en el trámite de audiencia del procedimiento administrativo citado, se ha propuesto eliminar la posibilidad de cancelación de la portabilidad por el operador donante, al igual que se hizo en la última modificación de las Especificaciones técnicas de la portabilidad móvil.

Por otra parte, la reducción del plazo para llevar a cabo la portabilidad y las medidas que se adoptarán para dar una mayor responsabilidad y visibilidad a los revendedores en los



procedimientos de portabilidad facilitarán asimismo la portabilidad de números en los que hay revendedores involucrados.

En consecuencia, procede declarar concluso el presente procedimiento y archivar el expediente por desaparición sobrevenida del objeto y no concurrir razones de interés general que motiven su continuación, aplicándose los mismos criterios que se señalaron en la Resolución de 9 de junio de 2011⁷.

En virtud de los Antecedentes de Hecho y Fundamentos de Derecho expuestos, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

RESUELVE

ÚNICO.- Declarar concluso el procedimiento de conflicto planteado por Dialoga Servicios Interactivos, S.L. contra Masvoz Telecomunicaciones Interactivas, S.L. y Eagertech 21, S.L. por desaparición sobrevenida del objeto que justificó su iniciación y no existir motivos que justifiquen su continuación.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y en el artículo 23.2 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior aprobado por Resolución del Consejo de la Comisión de fecha 20 de diciembre de 2007 (B.O.E. de 31 de enero de 2008), con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la Resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.12 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Jorge Sánchez Vicente, con el Visto Bueno del Presidente, Bernardo Lorenzo Almendros.

⁷ Expediente con número de referencia RO 2010/1824.