



IGNACIO REDONDO ANDREU, 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 03/10 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 4 de febrero de 2010, se ha adoptado el siguiente

## ACUERDO

Por el cual se aprueba la

### **Resolución sobre el conflicto de portabilidad entre Dialoga Servicios Interactivos, S.L. y Vodafone España, S.A.U., en relación a la denegación de solicitudes de portabilidad (DT 2009/1415).**

## I ANTECEDENTES DE HECHO

**PRIMERO.-** Con fecha 2 de septiembre de 2009, tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, Comisión) escrito de Dialoga Servicios Interactivos, S.L. (en adelante, Dialoga), planteando un conflicto contra la entidad Vodafone España, S.A.U., por no haber sido atendidas sus solicitudes de portabilidad de numeración de red inteligente.

La entidad Dialoga denunciaba que no se trataba de un problema puntual y, a tal efecto, adjuntaba copia de los correos electrónicos enviados a Vodafone sobre la solicitud de portabilidad del número 902995047, reiterada con fechas 17, 19, 20, 25 y 31 de agosto de 2009, habiéndose visto denegada en todos los casos mediante la causa "NRN no abierto en interconexión".

Dada la naturaleza del mensaje de denegación, Dialoga concluyó que Vodafone no disponía del código de operador de portabilidad (NRN) de Dialoga (831) abierto en su red, lo que le estaba provocando un grave daño a su imagen al ver reiteradamente denegadas sus solicitudes de portabilidad. Por todo ello, solicitaba a esta Comisión que:

- Adoptase la medida cautelar que obligara a Vodafone a garantizar la portabilidad en los plazos establecidos para los casos denunciados.
- Aplicase las medidas sancionadoras a Vodafone por infracciones muy graves asociadas al incumplimiento reiterado de su obligación de garantizar la portabilidad de numeración, infracciones supuestamente acordes con las tipificadas en los apartados r), s) y w) del artículo 53 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.



**SEGUNDO.-** A la vista de la solicitud presentada por Dialoga, esta Comisión, con arreglo a las previsiones de la Ley 30/1992, de 31 de enero, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, (en adelante LRJPAC), comunicó con fecha 15 de septiembre de 2009 a los interesados la incoación del presente procedimiento administrativo, emplazándoles a aducir las alegaciones y a presentar los documentos u otros elementos de juicio que estimaran pertinentes.

**TERCERO.-** Con fecha 19 de octubre de 2009 tuvo entrada escrito de Vodafone alegando que el retraso en la tramitación de las portabilidades era debido a problemas técnicos puntuales ajenos a su voluntad y derivados de la integración de los sistemas de portabilidad de la entidad Tele2 (absorbida por Vodafone) con los propios de Vodafone.

Asimismo, aclaraba que no existía intencionalidad para causar daño a Dialoga sino que, contrariamente, en todo momento había mostrado una actitud colaboracionista con dicha entidad para poder solucionar el problema. En este sentido, Vodafone confirmaba que el 7 de septiembre de 2009 se dio por resuelto el problema.

Respecto al supuesto incumplimiento de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración fija y de red inteligente en caso de cambio de operador, Vodafone consideraba que no había existido tal incumplimiento habida cuenta que:

- La causa “NRN no abierto en interconexión” es una de las posibles causas definidas para proceder a denegar una solicitud de portabilidad.
- Una vez solucionados los problemas técnicos y aceptadas la portabilidades, éstas se habían llevado a cabo en plazo.

**CUARTO.-** Con fecha 10 de diciembre de 2009, se procedió a comunicar a Dialoga y Vodafone la apertura del trámite de audiencia previo a la resolución definitiva del expediente, así como el Informe elaborado por los Servicios de la Comisión.

**QUINTO.-** Con fecha 29 de diciembre de 2009 tuvo entrada escrito de Vodafone manifestando su conformidad con la propuesta del Informe emitido durante el periodo de trámite de audiencia y solicitando el cierre y archivo del expediente de referencia al no apreciar incumplimiento de la normativa aplicable a la conservación de numeración.

## II FUNDAMENTOS DE DERECHO

### II.1 HABILITACIÓN COMPETENCIAL DE LA COMISIÓN

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), en su artículo 48.2, indica que esta Comisión 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 la resolución de los conflictos entre operadores. Dichas competencias generales se concretan en la habilitación competencial de esta Comisión para actuar en esta materia, recogida en el apartado 3, letra d) del mismo



artículo, que establece que es función de la Comisión la resolución vinculante de los conflictos que se susciten entre operadores en materia de acceso o interconexión.

La LGTel, en su artículo 11.4, establece que:

*La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones 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 establecidos en el artículo 3”.*

Por su parte, la letra a) del artículo 3 establece como objetivo de esta Ley, fomentar la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y, en particular, en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y en el suministro de los recursos asociados a ellos. A tal efecto, el artículo 14 apartado 1 de la LGTel señala que:

*De los conflictos en materia de obligaciones de interconexión y acceso derivadas de esta ley y de sus normas de desarrollo conocerá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Ésta, previa audiencia de las partes, dictará resolución vinculante sobre los extremos objeto del conflicto, en el plazo máximo de cuatro meses a partir del momento en que se pida su intervención, sin perjuicio de que puedan adoptarse medidas provisionales hasta el momento en que se dicte la resolución definitiva.*

## II.2 LEGISLACIÓN Y ESPECIFICACIÓN TÉCNICA DE PORTABILIDAD

En el artículo 53 Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) se determina que se consideran infracciones muy graves:

- r) El incumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas, con excepción de las que lleve a cabo en el procedimiento arbitral previo sometimiento voluntario de las partes.*
- s) El incumplimiento grave o reiterado por los operadores de las condiciones para la prestación de servicios o la explotación de redes de comunicaciones electrónicas.*
- w) El incumplimiento de las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración debidamente aprobados.*

En el apartado 5.1.5 de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración geográfica y de red inteligente en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas, de 25 de octubre de 2007 (especificación vigente cuando se produjeron los hechos), sobre las Causas de Denegación de la Solicitud, se contempla la causa “NRN no abierto en interconexión” como una de las posibles para la denegación por operador donante<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Posteriormente, mediante Resolución DT 2008/352, de 29 de julio de 2009, publicada en BOE de 9 de septiembre, se aprobó la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración fija y de red inteligente en caso de cambio de operador.



### III ANÁLISIS DEL CONFLICTO

La entidad Dialoga denuncia que Vodafone no dispone del NRN 831 abierto en su red y que, en consecuencia, viene rechazando reiteradamente sus solicitudes de portabilidad desde el 17 de agosto de 2009 con el mensaje DSP2<sup>2</sup> y la causa “NRN no abierto en interconexión”. A tal efecto, anexa copia de los correos intercambiados con Vodafone mediante los cuales le reclama que la denegación por la causa señalada no está justificada dado que el NRN 831 está asignado desde agosto de 2007, habiendo transcurrido el tiempo suficiente para haber procedido a su apertura.

Tras llevar a cabo una consulta a la entidad de referencia de la portabilidad<sup>3</sup> (ER) por parte de esta Comisión, se comprueba que toda la numeración a la que se hace referencia en los correos intercambiados finalmente ha sido portada. A continuación se muestra una relación de los números afectados junto con la fecha de solicitud (según la información facilitada por Dialoga), número de denegaciones mediante mensaje DSP2 (según datos de Vodafone) y fecha de inicio y de fin de proceso (según los datos recabados de la ER):

Numeración	Solicitud (Dialoga)	Mensajes DSP2 (Vodafone)	Proceso iniciado (ER)	Proceso finalizado (ER)
902995047	19 de agosto de 2009 <sup>4</sup>	4	7 de septiembre de 2009	7 de septiembre de 2009
902998258	31 de agosto de 2009	2	7 de septiembre de 2009	11 de septiembre de 2009
901022829	31 de agosto de 2009	2	7 de septiembre de 2009	14 de septiembre de 2009

De la lectura de la sucesión de acontecimientos de la tabla anterior, se corrobora la versión de Vodafone por la que informaba que los problemas técnicos de portabilidad habían sido resueltos el 7 de septiembre de 2009, fecha en la que se dejaron de denegar las solicitudes, aceptándose todas aquellas pendientes.

Respecto a los problemas técnicos, Vodafone aclara que ha habido un denominador común: todas las solicitudes de portabilidad eran relativas a números inicialmente asignados a Tele2 (y actualmente transmitidos a Vodafone tras la absorción), lo que provocó el envío de mensajes DSP2 por parte de Vodafone al haber sido solicitadas con el “Código de operador donante” de Vodafone y no estar el sistema de portabilidad de Vodafone totalmente integrado con el de Tele2.

Adicionalmente, Vodafone señala que el problema no fue detectado hasta que Dialoga reportó la incidencia y que, desde su conocimiento, pusieron los medios disponibles al objeto de solucionarlo en el menor tiempo posible.

Finalmente, Vodafone considera que el retraso se ha debido a factores ajenos a su voluntad y que las portabilidades se podrían haber llevado a cabo anteriormente si Dialoga hubiese enviado la solicitud de portabilidad haciendo referencia al “Código de operador donante” de Tele2. A este respecto, cabe señalar que Vodafone, como asignatario de los números objeto

<sup>2</sup> Mensajes de rechazo de la solicitud de portabilidad enviados al operador receptor, en este caso, Dialoga.

<sup>3</sup> Una Entidad de Referencia de la portabilidad se configura como un sistema centralizado actuando como agente intermedio de comunicación al objeto de facilitar los procedimientos administrativos entre operadores y mantener continuamente actualizada la base de datos de números portados.

<sup>4</sup> Contrariamente a lo informado por Dialoga a esta Comisión en su escrito inicial, el 17 de agosto de 2009 no se denunció la portabilidad del número 902995047 sino la del número 901707005, número actualmente portado a otro operador.



del conflicto, es el responsable del cumplimiento de las especificaciones de portabilidad teniendo la obligación de atenderlas correctamente de manera independiente de si hacen referencia a un NRN u otro<sup>5</sup>. Por ello, en este caso se considera que Vodafone denegó incorrectamente las solicitudes de portabilidad, aunque la razón haya estado ligada a un problema técnico<sup>6</sup>.

De este modo, en aras de llevar a cabo un uso eficiente de la numeración y evitar futuras inconsistencias debidas a la existencia de sistemas redundantes, lo oportuno sería que Vodafone iniciase el procedimiento de cancelación del código de operador de Tele2, estando este proceso definido en la modificación de la especificación técnica de julio de 2009 (apartado 5.14) y actualmente ya implementado en la ER.

En conclusión, una vez analizada la información facilitada por ambos operadores y la recabada de la ER, se observa que el retraso en el tratamiento de las solicitudes de portabilidad ha sido debido a problemas técnicos concretos en la integración de los sistemas de portabilidad de Tele2 con los de Vodafone y que, en todo caso, con fecha 7 de septiembre (20 días después de la comunicación de la incidencia) éstos ya parecen solucionados, dado que toda la numeración objeto del conflicto ha sido finalmente portada.

### III.1 MEDIDAS SANCIONADORAS SOLICITADAS POR DIALOGA

### III.2 DIALOGA SOLICITA A ESTA COMISIÓN QUE ADOpte LAS MEDIDAS SANCIONADORAS POR INFRACCIONES MUY GRAVES CONTRA VODAFONE, POR REITERACIÓN EN EL INCUMPLIMIENTO DE SU OBLIGACIÓN DE GARANTIZAR LA PORTABILIDAD DE NUMERACIÓN MOTIVADO POR LA NO APERTURA DEL NRN EN SU RED, INFRACCIONES SUPUESTAMENTE COINCIDENTES CON LAS TIPIFICADAS EN LOS APARTADOS R), S) Y W) DEL ARTÍCULO 53 DE LA LEY 32/2003, DE 3 DE NOVIEMBRE, GENERAL DE TELECOMUNICACIONES (EN ADELANTE, LGTEL).

Como se ha comentado anteriormente, Vodafone asegura disponer del NRN de Dialoga abierto en su red y todo parece indicar que es de este modo, a la vista de la ejecución con éxito de las solicitudes de portabilidad de Dialoga tras la resolución de los problemas técnicos. Asimismo, del análisis de la información aportada, se observa que el retraso en la aceptación de las solicitudes de portabilidad (del 19 de agosto de 2009 –fecha de la primera solicitud–, al 7 de septiembre de 2009 –fecha de aceptación–) ha sido debido a problemas técnicos puntuales en la red de Vodafone (por la integración de los sistemas internos de portabilidad) y que han sido solucionados incluso antes de la comunicación del inicio del presente expediente, por lo que no se observa intencionalidad por parte de Vodafone en causar daño a la imagen de Dialoga.

---

<sup>5</sup> Tradicionalmente los operadores vienen asociando el Código de operador al NRN, aunque no tiene por qué ser de este modo.

<sup>6</sup> Integración de los sistemas de portabilidad de Tele2 por Vodafone sin que Vodafone haya procedido a cancelar el código de operador fusionado, es decir, el correspondiente a Tele2.



Por todo ello, no es posible considerar el retraso en la ejecución de las portabilidades por parte de Vodafone como infracción muy grave en ninguno de los supuestos correspondientes a los apartados r), s) y w) de la LGTel.

### III.3 SOBRE LAS MEDIDAS CAUTELARES SOLICITADAS

Dialoga solicitaba que se aplicaran las siguientes medidas:

- medida cautelar que obligue a Vodafone a garantizar la portabilidad en los plazos establecidos para los casos denunciados.
- medida cautelar para garantizar las ventanas de portabilidad establecidas para cualquier operador.

Como se ha venido comentando anteriormente, las portabilidades denunciadas ya fueron efectivamente tratadas, incluso de manera previa a la apertura del presente expediente, con lo que en ningún momento ha existido motivación para la aplicación de medidas cautelares.

Respecto a la medida cautelar para instar a Vodafone a que garantice las portabilidades del resto de operadores, igualmente tampoco se encuentra fundamento para ello habida cuenta que no consta queja, alegación o similar de algún caso parecido por parte de ningún otro operador, además de que Vodafone ya tiene la obligación, como cualquier operador, de garantizar el cumplimiento de las especificaciones de portabilidad.

### III.4 ALEGACIONES

Mediante escrito de 29 de diciembre de 2009, Vodafone manifiesta su conformidad con la propuesta de cierre del presente expediente contenida en el Informe emitido durante el periodo de trámite de audiencia. Por otra parte, no constan alegaciones de la entidad Dialoga a la propuesta de los Servicios de esta Comisión durante el trámite de audiencia una vez ya vencido el plazo establecido a tal efecto.

## RESUELVE

**PRIMERO.-** Declarar concluso el procedimiento de referencia iniciado a instancia de la entidad Dialoga, procediéndose al cierre y archivo del mismo sin más trámite por haber desaparecido el objeto que justificó su iniciación y no existir motivos que justifiquen su continuación.

***El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Ignacio Redondo Andreu, con el Visto Bueno del Presidente, Reinaldo Rodríguez Illera.***