
RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO DE PORTABILIDAD INTERPUESTO POR GRUPALIA INTERNET, S.A. FRENTE A DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. Y OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L., POR LAS SUCESIVAS DENEGACIONES DE PORTABILIDAD DE UN NÚMERO 902**CFT/D TSA/048/19/PORTABILIDAD GRUPALIA vs DIALOGA Y OPERA****SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA****Presidenta**D^a. María Fernández Pérez**Consejeros**

D. Benigno Valdés Díaz

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

Secretario de la Sala

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 5 de diciembre de 2019

Finalizada la instrucción del procedimiento administrativo con número CFT/D TSA/048/19 por el conflicto de portabilidad interpuesto por Grupalia Internet, S.A. frente a Dialoga Servicios Interactivos, S.A. y Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L., la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** adopta resolución basada en los siguientes:

I ANTECEDENTES DE HECHO**PRIMERO.- Escrito de interposición de conflicto presentado por Grupalia Internet, S.A.**

Con fecha 29 de mayo de 2019, tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) un escrito del operador Grupalia Internet, S.A. (Grupalia) mediante el que plantea conflicto contra los operadores Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga) y Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L. (Opera) por la denegación reiterada de la portabilidad del siguiente número: **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**.

La documentación adjunta a dicho escrito pone de manifiesto que, tras el intento de tramitar en varias ocasiones la solicitud de portabilidad del número **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** en favor de Grupalia, estas peticiones fueron

denegadas por Dialoga, en cuatro ocasiones invocando la causa de la denegación “*falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado*”, y otras dos veces por dejar expirar el plazo regulado en las Especificaciones Técnicas de portabilidad fija¹, para validar o denegar la petición del usuario de cambio de operador con conservación de la numeración².

Además, Grupalia manifiesta que también solicitó la portabilidad de dicho número a Opera, ya que en el año 2008 el abonado interesado en la portabilidad suscribió un contrato para la prestación de servicios de red inteligente con ese operador. No obstante, Opera rechazó dicha solicitud indicando como causa la de “*numeración no asignada ni portada al operador donante*”.

Asimismo, Grupalia denuncia la falta de respuesta por parte de Dialoga a las incidencias abiertas a través del SGI³. También añade que los operadores denunciados estarían pagando retribuciones al usuario llamado por la terminación de llamadas a numeración 902, en contra de lo establecido en el Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT), por lo que solicita a la CNMC tanto la apertura de un conflicto contra ambos operadores (Dialoga y Opera) por la denegación reiterada de la solicitud de portabilidad del número 902 indicado, como la iniciación de un procedimiento sancionador contra los mismos por las mencionadas conductas.

Por último, Grupalia solicita a la CNMC la adopción de una medida provisional, consistente en la tramitación inmediata de la portabilidad del número 902 en cuestión.

SEGUNDO.- Comunicación del inicio del procedimiento administrativo y requerimientos de información a las partes interesadas

Mediante sendos escritos de fecha 18 de junio de 2019, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC (DTSA) notificó a los mencionados operadores el inicio del correspondiente procedimiento para resolver el conflicto de portabilidad planteado por Grupalia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 4, 21.3 y 21.4, párrafo segundo, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

Asimismo, por ser necesario para el examen y mejor conocimiento de los hechos y para la resolución del presente procedimiento, y al amparo de lo dispuesto en el artículo 75.1 de la LPAC, se requirió determinada información a Grupalia, Dialoga y Opera.

¹ Aprobadas mediante Resolución de 7 de mayo de 2015 (POR/DTSA/2519/13/CANCELACIÓN)

² Por regla general medio día -proceso básico- o un día hábil, este último solo en caso de que un operador revendedor donante tenga que validar la solicitud de portabilidad fija -proceso asegurado- (ver apartado 5.1.1).

³ Sistema de Gestión de Incidencias.

TERCERO.- Escrito de contestación de Grupalia al requerimiento de información

Con fecha 25 de junio de 2019, se recibió en la CNMC el escrito remitido por Grupalia, dando contestación al mencionado requerimiento de información.

Dialoga y Opera no contestaron al requerimiento de información en el plazo concedido para ello (10 días).

CUARTO.- Requerimiento de información a la Asociación de Operadores para la Portabilidad

Mediante escrito de 4 de julio de 2019 se requirió a la Asociación de Operadores para la Portabilidad⁴ (AOP) determinada información acerca de los procesos de portabilidad registrados respecto al número **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**, así como sobre el número total de portabilidades relativas a números de tarifas especiales (del tipo 902) tramitadas o denegadas por Dialoga y Opera como operadores donantes, durante el año 2019.

El 26 de julio de 2019 la AOP aportó la citada información.

QUINTO.- Reiteración de los requerimientos de información formulados a Dialoga y Opera

Ante la falta de respuesta por parte de Dialoga y Opera al requerimiento de información realizado el 18 de junio de 2019, con fecha 12 de julio de 2019, la DTSA reiteró a ambas entidades la entrega de la información solicitada⁵.

Asimismo, en dichos escritos se advirtió tanto a Dialoga como a Opera de que la no aportación de la información requerida y reiterada en virtud del presente acto, podría ser constitutiva de una infracción grave o leve, en virtud de lo dispuesto en los artículos 77.35 y 78.4 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel), lo que podría dar lugar a la incoación de un expediente sancionador por este organismo.

⁴ La AOP es la asociación de operadores que gestiona la Entidad de Referencia de portabilidad fija, la herramienta técnica que soporta los procesos de portabilidad entre operadores. Tiene como fin el establecimiento, gestión y supervisión del mecanismo destinado a intermediar en las interacciones que se establezcan entre los operadores para llevar a cabo todos aquellos procesos asociados a la conservación de los números.

⁵ La notificación de los primeros requerimientos fue rechazada por Dialoga y Opera, dado que fue puesta a disposición de ambas entidades a través de la Sede Electrónica de la CNMC por dos veces (el 19 de junio de 2019 y el 1 de julio de 2019), sin que ninguna de las dos entidades accediese al contenido de la notificación en el transcurso de diez días naturales a partir de dicho momento.

Dialoga y Opera rechazaron nuevamente dichas notificaciones⁶. No obstante, con fecha 13 de agosto de 2019, se recibieron en la CNMC dos escritos de Dialoga y Opera, respectivamente, en los que remitían sus contestaciones a los citados requerimientos de información.

SEXTO.- Trámite de audiencia

Con fecha 17 de octubre de 2019, de conformidad con lo previsto en el artículo 82 de la LPAC, se notificó a los interesados el informe de la DTSA emitido en el trámite de audiencia, otorgándoles un plazo de diez días para que efectuaran sus alegaciones y aportaran los documentos que estimaran pertinentes.

SÉPTIMO.- Escrito de alegaciones de Grupalia al trámite de audiencia

Con fecha 24 de octubre de 2019, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de Grupalia, mediante el cual manifiesta su conformidad con la propuesta contenida en el informe sometido al trámite de audiencia.

Por su parte, hasta la fecha Dialoga y Opera no han formulado alegaciones al trámite de audiencia a pesar de haber finalizado el plazo de diez días otorgado para su presentación⁷.

OCTAVO.- Informe de la Sala de Competencia

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 21.2 a) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (LCNMC) y del artículo 14.2.i) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, la Sala de Competencia de la CNMC ha emitido informe sin observaciones.

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

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

PRIMERO. - Objeto del procedimiento

El presente procedimiento tiene por objeto resolver el conflicto de portabilidad interpuesto por Grupalia frente a Dialoga y Opera, derivado de las sucesivas denegaciones, por parte de Dialoga -en su condición de operador donante- y de Opera -identificado por Grupalia como donante en una de las solicitudes de

⁶ El 15 de julio de 2019 la notificación fue puesta a disposición de ambas entidades a través de la Sede Electrónica de la CNMC, sin que Dialoga u Opera accediesen a la misma en los diez días (naturales) siguientes.

⁷ El 17 de octubre de 2019 la notificación fue puesta a disposición de ambas entidades a través de la Sede Electrónica de la CNMC, sin que Dialoga u Opera hayan accedido a la misma en los diez días (naturales) siguientes.

portabilidad⁸, del procedimiento de portabilidad del número de red inteligente [CONFIDENCIAL TERCEROS] a favor de Grupalia, como operador receptor.

Por otra parte, Grupalia ha denunciado a Dialoga por la falta de respuesta a las incidencias abiertas a través del Sistema de Gestión de Incidencias y por el pago de retribuciones al abonado llamado por la terminación de llamadas a numeración 902, denunciando posteriormente Dialoga a su vez a Grupalia por este mismo hecho. Si bien dichas pretensiones no forman parte estrictamente de los aspectos a resolver en el presente conflicto entre operadores, por razones de economía procesal se ha analizado la información recabada para determinar si existen motivos razonables para proceder o no a la apertura de procedimiento administrativo sancionador.

SEGUNDO.- Habilitación competencial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y ley aplicable

Los artículos 6.4, 12.1.a).1º y 12.2 de la LCNMC y los artículos 12.5, 15 y 70.2.d) de la LGTel atribuyen a la CNMC la función de resolver de forma vinculante los conflictos que se susciten entre operadores en materia de acceso e interconexión de redes 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, entre los que se incluyen los siguientes:

“j) Defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas en condiciones adecuadas de elección, precio y buena calidad, promoviendo la capacidad de los usuarios finales para acceder y distribuir la información o utilizar las aplicaciones y los servicios de su elección, en particular a través de un acceso abierto a Internet. En la prestación de estos servicios deben salvaguardarse los imperativos constitucionales de no discriminación, de respeto a los derechos al honor y a la intimidad, la protección a la juventud y a la infancia, la protección de los datos personales y el secreto en las comunicaciones”.

Además, en el ejercicio de sus funciones en el ámbito de la portabilidad, esta Comisión está plenamente habilitada para supervisar la actuación de los operadores, entre otras cuestiones para salvaguardar la protección de un interés general, como es la defensa de los derechos de los usuarios a conservar la numeración y a cambiar de operador, previo su consentimiento, de conformidad con el artículo 21 de la LGTel.

Por su parte, el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (Reglamento de Mercados), establece en su artículo 43 la competencia de esta Comisión para adoptar las soluciones técnicas y

⁸ Solicitada por el usuario el 21 de mayo de 2019.

administrativas aplicables, cuando sea preciso para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa sobre conservación de la numeración. En ejercicio de tales competencias, el 7 de mayo de 2015 se aprobó la Resolución sobre la modificación de las Especificaciones Técnicas de Portabilidad Fija.

Además, el artículo 84 de la LGTel, al igual que hacen los artículos 6.5 y 29 de la LCNMC, atribuyen a la CNMC “*el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por esta ley [LGTel]*”. A este respecto, el artículo 84 de la LGTel establece la competencia sancionadora en los siguientes términos:

“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 12, 15 y 16 del artículo 76, infracciones graves tipificadas en los apartados 11, 27, 28, 35 y 36 del artículo 77 e infracciones leves tipificadas en el apartado 4 del artículo 78”.

De conformidad con los preceptos citados y en atención a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la LCNMC, y en virtud de lo previsto en el artículo 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para conocer y resolver el presente procedimiento es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

Por otro lado, el presente procedimiento, en lo no previsto por la LCNMC y la LGTel, se rige por lo establecido en la LPAC.

III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

PRIMERO.- Contexto en el que se enmarca el presente conflicto

El artículo 47.1.c) de la LGTel configura el derecho a la conservación de la numeración como un derecho esencial de los abonados del servicio telefónico disponible al público, consistente en:

“[E]l derecho al cambio de operador, con conservación de los números del plan nacional de numeración telefónica en los supuestos en que así se contemple en el plazo máximo de un día laborable. No se podrá transferir a los usuarios finales a otro operador en contra de su voluntad.

Los usuarios finales deberán recibir información adecuada sobre el cambio de operador, cuyo proceso es dirigido por el operador receptor, antes y durante el proceso, así como inmediatamente después de su conclusión. (...).”

Por su parte, 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 incluirán las de salvaguarda de los derechos de los usuarios finales.

Tanto Grupalia como Dialoga y Opera son operadores que se encuentran inscritos en el Registro de Operadores, entre otros servicios, para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público⁹, por lo que todos ellos deben cumplir, entre otras, con la condición de garantizar la conservación (portabilidad) de la numeración de sus usuarios en los supuestos establecidos en la normativa, en virtud de lo dispuesto en los artículos 21.1 de la LGTel y 20.e) del Reglamento de Prestación de Servicios de comunicaciones electrónicas¹⁰.

Concretamente, el citado artículo 21.1 de la LGTel dispone que:

“[L]os operadores garantizarán, de conformidad con lo establecido en el artículo 47, que los abonados con números del plan nacional de numeración telefónica 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 ésta se lleve a cabo. En aplicación de este real decreto y su normativa de desarrollo, la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia podrá fijar, mediante circular, características y condiciones para la conservación de los números”.

Este derecho existe siempre que se tramite el alta en el mismo servicio de telecomunicaciones de otro operador (artículo 44.2 del Reglamento de Mercados).

Por tanto, en el ejercicio del derecho a la conservación de la numeración, es responsabilidad de Grupalia -como operador receptor- dirigir el proceso, y de Dialoga o, en su caso, de Opera al que le correspondiese como operador donante- el garantizar el ejercicio de este derecho mediante el sostenimiento de los sistemas que así lo permitan.

La Especificación técnica de portabilidad fija describe los procedimientos administrativos cooperativos entre operadores para la conservación de numeración geográfica en caso de cambio de operador, sin cambiar ni de servicio ni de ubicación física, así como, para la conservación de numeración atribuida a los servicios de tarifas especiales y de numeración personal, cuando no hay modificación de servicio.

Entre otras cuestiones, la Especificación técnica de portabilidad fija regula de forma taxativa, en su apartado 5.1.5 titulado “*Causas de Denegación de la Solicitud de Cambio*”, 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.

⁹ Expedientes de inscripción en el Registro de Operadores núm. RO 1999/1806, RO 2007/519 y RO 2000/3233, respectivamente.

¹⁰ Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

Dicho apartado establece que:

“[L]as solicitudes de cambio de operador incluidas en los ficheros SP por los operadores receptores podrán ser denegadas por la ER o por los operadores donantes cuando se incurra en alguno de los supuestos que se señalan a continuación. En el mensaje de denegación de la solicitud se deberá hacer constar explícitamente la causa de denegación.

Denegación por el operador donante:

- *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.*
- *Falta de correspondencia entre numeración y administrativo/identificador del proceso mayorista.*
- *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”.*

SEGUNDO.- Sobre los procesos de portabilidad entre Grupalia y Dialoga respecto al número de red inteligente en cuestión

De acuerdo con la documentación aportada por Grupalia en su escrito de 29 de mayo de 2019, con fecha 10 de junio de 2008 la entidad **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**, suscribió con Opera un contrato para la prestación de servicios de red inteligente a través del número **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**.

Asimismo, de acuerdo con el informe de la AOP de 26 de julio de 2019, con fecha 1 de diciembre de 2010 se completó la portabilidad de dicho número en favor de Dialoga (en calidad de operador receptor)¹¹.

Tras presentar el usuario final las correspondientes solicitudes de portabilidad a favor de Grupalia¹², entre el 18 de febrero y el 9 de mayo de 2019, Grupalia -en su rol de operador receptor-, solicitó a Dialoga -como operador donante- la portabilidad del número **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** hasta en ocho ocasiones¹³, iniciando los correspondientes procesos de portabilidad en la Entidad de Referencia (ER).

¹¹ Ver apartado “1.3. Proceso 00831201011260105005” del Anexo al escrito de la AOP de 26 de julio de 2019.

¹² El 18 de febrero y el 19 de marzo de 2019.

¹³ En su escrito inicial de 29 de mayo de 2019, Grupalia mencionaba haber tramitado seis veces la solicitud de portabilidad del abonado hacia Dialoga en calidad de operador donante. No obstante, de la información aportada en su segundo escrito de 25 de junio de 2019 y del Informe de la AOP, se ha comprobado que en realidad la solicitud de portabilidad del usuario del 902 fue denegada por Dialoga hasta en ocho ocasiones.

Tal y como Grupalia indica en sus escritos y se ha constatado en el informe elaborado por la ER)¹⁴, seis de las mencionadas solicitudes fueron denegadas por Dialoga, que invocó como causa de denegación la *“falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado”*¹⁵. Además, en otras dos ocasiones, el operador donante -Dialoga- no respondió a la solicitud en el plazo establecido en las Especificaciones técnicas de portabilidad fija para validar o denegar la solicitud, por lo que dichos procesos de portabilidad se cerraron automáticamente con la causa *“expiración de temporizadores críticos detectado por la ER”*¹⁶.

Es de interés mencionar que, en los escritos aportados por Grupalia, se indica que en el mes de mayo de 2016 el **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** fue adquirido por la sociedad **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**.

Pues bien, del análisis de la documentación aportada por Grupalia, se ha comprobado que, debido a las denegaciones reiteradas de las solicitudes de portabilidad formuladas, Grupalia identificó sucesivamente al abonado en cinco solicitudes con el NIF y denominación social del **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**¹⁷, en dos solicitudes con el nombre de **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**¹⁸, y en una solicitud¹⁹ con el nombre y apellidos de la persona que firmó el contrato de prestación de servicios con Opera, y el NIF del **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**.

Además, cabe destacar que el informe de la ER refleja la existencia de una incidencia en el SGI abierta por Grupalia en el mes de abril de 2019, por la denegación reiterada de la portabilidad del citado número de red inteligente 902²⁰, *“la cual permanece abierta sin haber sido leída ni respondida por el operador receptor”*²¹, refiriéndose al operador receptor de la incidencia, es decir, a Dialoga.

En vista de lo anterior, mediante un requerimiento de 18 de junio de 2019 la DTSA solicitó a Dialoga, entre otras cuestiones, que identificase al abonado con el número **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** en los siguientes términos:

¹⁴ Anexo al escrito de la AOP de 26 de julio de 2019.

¹⁵ En concreto, los procesos de portabilidad iniciados en fechas 18 de febrero, 21 y 25 de marzo, 1 y 4 de abril y 9 de mayo de 2019.

¹⁶ Respecto de los procesos de portabilidad iniciados los días 19 y 27 de marzo de 2019.

¹⁷ Solicitudes de portabilidad de 19, 21 y 27 de marzo, 1 de abril y 9 de mayo de 2019.

¹⁸ Procesos de portabilidad iniciados el 18 de febrero y el 25 de marzo de 2019.

¹⁹ Proceso de portabilidad iniciado el 4 de abril de 2019.

²⁰ La apertura de una incidencia es la herramienta prevista específicamente en la Especificación técnica (Apartado 8. Sistema de gestión de incidencias) para poner de manifiesto al operador donante la existencia de un suceso en el procedimiento que requiere de comprobaciones adicionales tras no haberse podido solucionar de forma automática. Para la resolución de la incidencia por el operador destinatario, la Especificación regula un plazo de 1 o dos días según el tipo de incidencia.

²¹ Identificador de ticket 9001000232019040100039, en referencia al proceso de portabilidad 00023201904011600082 (solicitud de portabilidad de fecha 1 de abril de 2019).

*“Teniendo en cuenta que en varios procesos de portabilidad que afectan al número **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** y en los que aparece Dialoga como operador donante, Dialoga ha informado como causa de denegación la “falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado”, **indique el nombre y apellidos (o denominación social) así como el número de NIF/CIF con los que Dialoga identifica a ese abonado.**”*

En su escrito, recibido en esta Comisión el 13 de agosto de 2019, Dialoga no aportó la identificación del abonado, limitándose a manifestar que el NIF indicado por Grupalia en sus solicitudes de portabilidad *“no se corresponde con el que Dialoga tiene registrado en su base de datos y que además pertenece con una mercantil oficialmente extinta desde fecha 15 de noviembre de 2018, motivo por el cual la solicitud de portabilidad ha sido rechazada”*.

La Especificación técnica recoge en el apartado 5.1.5, transcrito previamente, entre otras causas de denegación por parte del operador donante de la solicitud de cambio de operador, la *“falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su DNI/NIF/CIF.”*

En este sentido, debe resaltarse que el único supuesto válido para el uso de esta causa de denegación responde a la falta de coincidencia del dato *“DNI/NIF/CIF del abonado”*, es decir, no es preciso el contraste ni la coincidencia de ningún otro dato identificativo, como la denominación social o el nombre o apellidos del abonado.

Así, debe tenerse en cuenta que Grupalia solicitó la portabilidad del abonado a Dialoga informando tanto del NIF de la primera sociedad (**[CONFIDENCIAL TERCEROS]**) como del de la sociedad adquirente de la primera en el año 2016 (**[CONFIDENCIAL TERCEROS]**), mientras que Dialoga se ha limitado a invocar reiteradamente la mencionada causa para denegar la portabilidad, sin especificar ni a Grupalia (que procedió a la apertura de una incidencia a través del SGI por este motivo que no recibió respuesta) ni a esta Comisión, los datos que justificarían esa falta de correspondencia con el NIF del abonado.

Respecto a los supuestos de expiración del plazo para validar o denegar la solicitud, Dialoga afirma en su escrito que *“las dos expiraciones constatadas se deben a un error puntual en los sistemas de conexión con la plataforma de la entidad de portabilidad”*. Sin embargo, este operador no aporta nada que acredite este extremo.

En conclusión, de conformidad con la normativa y la regulación aplicables, teniendo en cuenta la documentación remitida tanto por Grupalia como por la AOP relativa a los procesos de portabilidad del número **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**, y en vista del tiempo transcurrido desde las denegaciones de las solicitudes de portabilidad del citado número en favor de Grupalia, y de que Dialoga no ha justificado el correcto uso de las causas de denegación, ya que no ha acreditado ni la falta de coincidencia del NIF del abonado ni los supuestos fallos sufridos en sus sistemas que le impidieron validar las solicitudes en plazo,

esta Comisión considera que Dialoga debe garantizar, en su rol de operador donante, el ejercicio del derecho del abonado titular del citado número de red inteligente al cambio de operador con conservación de la numeración.

Por ello, **Dialoga debe permitir lo antes posible la portabilidad del número en cuestión a favor de Grupalia, como operador receptor, como máximo en un día hábil** a la notificación de la presente Resolución.

TERCERO.- Sobre la portabilidad del mencionado número de red inteligente entre Grupalia y Opera

Tal y como se ha indicado en el Fundamento Jurídico anterior, el abonado empresarial titular del número **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** suscribió con Opera -operador que pertenece al mismo grupo empresarial que Dialoga- un contrato para la prestación de servicios de red inteligente a través del mencionado número bajo la denominación **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** en el año 2008.

No obstante, de conformidad con los datos aportados por la AOP, entre los meses de noviembre y diciembre del año 2010, dicho número fue objeto de dos procesos de portabilidad consecutivos: en primer lugar, desde Opera como operador donante en favor de Incotel Ingeniería y Consultoría, S.A. (Incotel) como operador receptor -operador que pertenece al mismo grupo empresarial que Dialoga y Opera- y, posteriormente, desde Incotel en favor de Dialoga²².

El 21 de mayo de 2019 y tras las mencionadas sucesivas denegaciones de la portabilidad por parte de Dialoga en favor de Grupalia, tal y como consta en el expediente, esta operadora solicitó la portabilidad de dicho número a Opera como operador donante, que resultó denegada por la ER con la siguiente causa de rechazo: *“numeración no asignada ni portada al operador donante”*.

En su escrito recibido el 13 de agosto de 2019, Opera manifestó, respecto a dicha solicitud de portabilidad, que *“no gestiona el número objeto del requerimiento de esta Comisión, motivo por el cual no está en posición de aportar información al respecto.”*

En este sentido, el apartado 5.1.5 de la Especificación técnica indica que las solicitudes de cambio de operador de los operadores receptores también pueden ser denegadas por la ER cuando se incurra en determinados supuestos, entre los que se cita expresamente que la numeración no se encuentre asignada ni portada al operador donante.

En consecuencia, a la vista de los datos aportados por la AOP y teniendo en cuenta lo establecido en el citado apartado 5.1.5, esta Comisión considera que

²² Procesos de portabilidad iniciados los días 22 y 26 de noviembre de 2010 respectivamente.

la solicitud de portabilidad cursada por Grupalia el 21 de mayo de 2019 hacia Opera en calidad de operador donante fue denegada adecuadamente, ya que desde el 1 de diciembre de 2010 este operador no gestiona la citada numeración 902 del abonado.

CUARTO.- Sobre las denuncias de Grupalia

En su escrito de 29 de mayo de 2019, Grupalia denuncia a Dialoga tanto por la falta de respuesta a las incidencias abiertas a través del SGI, como por el pago de retribuciones al llamado por la terminación de llamadas a numeración 902, por lo que, solicita la iniciación de un procedimiento sancionador contra Dialoga por las mencionadas conductas.

Por su parte, en su escrito de 12 de agosto de 2019, Dialoga niega las supuestas retribuciones al llamado en líneas que no sean de tarificación adicional, manifestando que no retribuye a centros de salud, y añade que ella sí que ha tenido constancia de que Grupalia ofrece a sus clientes retribución por recibir llamadas en numeración de tipo 902, solicitando igualmente que se inicie un procedimiento sancionador contra Grupalia por estos hechos.

Si bien estas pretensiones no son propiamente aspectos a resolver en el presente conflicto entre operadores, por razones de economía procesal se ha analizado la información recabada para determinar si existen motivos razonables para proponer a la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC la apertura o no de procedimiento sancionador.

Así, respecto al pago de retribuciones denunciado por Grupalia, dicho operador únicamente ha aportado junto a su escrito un contrato de fecha 10 de junio de 2008, suscrito entre la entidad **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** y Opera, para la prestación de servicios de red inteligente a través del número **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**, en el que se incluye un apartado denominado *“Retribución por minuto de llamada recibida en numeración 902N1 asociada a servicios de call center telefónico”*²³.

No obstante, en el año 2010 dicho número fue objeto de un proceso de portabilidad en el que Opera actuó como operador donante (tal y como se refleja en el Fundamento anterior) e Incotel como receptor, por lo que el contrato entre el abonado y Opera ya no estaría vigente y la posible infracción habría prescrito, sin que se hayan aportado otras informaciones o documentos en vigor de los que se infieran retribuciones por parte de Dialoga u Opera a un número 902 llamado. Por lo que respecta a la falta de resolución de incidencias, se remiten estos hechos al periodo de actuaciones previas IFP/DTSA/034/19 actualmente abierto en el presente organismo, **[CONFIDENCIAL EXCEPTO PARA DIALOGA Y OPERA]**.

²³ Apartado 3 del Anexo al contrato número **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**

Por último, respecto a los hechos denunciados por Dialoga contra Grupalia, cabe destacar que Dialoga no ha aportado ninguna información o documentación en apoyo de sus manifestaciones que permita analizar la supuesta conducta de Grupalia, de retribuir a los usuarios de la numeración 902 por las llamadas recibidas.

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

RESUELVE

ÚNICO.- Ordenar a Dialoga Servicios Interactivos, S.A. a garantizar, en cumplimiento de las obligaciones que le imponen su rol de operador donante en portabilidad, el ejercicio del derecho del abonado del servicio telefónico fijo disponible al público, titular del número de red inteligente **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**, al cambio de operador con conservación de la numeración en favor de Grupalia Internet, S.A. La portabilidad ordenada deberá hacerse efectiva en el plazo máximo de un día hábil a partir del día siguiente al de la notificación de la presente Resolución.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.