

**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE DECLARA CONCLUSO EL CONFLICTO DE PORTABILIDAD INTERPUESTO POR PREMIUM VOICE, S.L. FRENTE A DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A., POR DESAPARICIÓN SOBREVENIDA DEL OBJETO**

**CFT/DTSA/077/20/PORTABILIDAD PREMIUM VOICE vs DIALOGA**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidente**

D. Ángel Torres Torres

**Consejeros**

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D<sup>a</sup>. Pilar Sánchez Núñez

**Secretario de la Sala**

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 7 de julio de 2020

Visto el expediente de conflicto de portabilidad interpuesto por Premium Voice, S.L. frente a Dialoga Servicios Interactivos, S.A. con número CFT/DTSA/077/20, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** adopta resolución basada en los siguientes:

**I. ANTECEDENTES**

**PRIMERO.- Escrito de Premium Voice, S.L.**

Con fecha 21 de abril de 2020, tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) escrito del operador Premium Voice, S.L. (Premium Voice) mediante el cual planteaba conflicto contra el operador Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga) por la denegación reiterada, en su rol de operador donante, de la portabilidad solicitada sin causa justificada de un número de red inteligente 900.

La documentación adjunta a dicho escrito pone de manifiesto que el primer proceso de portabilidad se inició por Premium Voice, a través del portal de [www.portanet.net](http://www.portanet.net), el día 3 de marzo de 2020 y desde dicha fecha todos los procedimientos de portabilidad iniciados han sido denegados, o bien mediante

mensaje “DPS<sup>[1]</sup> con causa 0010 – Falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado”, o bien mediante mensaje W con causa “0001 – Expiración de temporizadores críticos detectada por la ER”. A partir del día 15 de abril los procesos de portabilidad fueron denegados mediante el envío del mensaje “DPS con causa 002 – Otras causas acordadas por operadores. RD 8/2020: COVID 19 suspensión portabilidad”.

Además, Premium Voice afirmó que Dialoga no contestó a ninguno de los mensajes enviados a través del Sistema de Gestión de Incidencias (SGI) de la Entidad de Referencia y tampoco contestó a los correos electrónicos remitidos por el primer operador enviados con posterioridad a los mensajes en el SGI.

Por último, Premium Voice solicitó a la CNMC que considerase la adopción de una medida provisional, consistente en el desbloqueo de la solicitud de portabilidad de referencia.

## **SEGUNDO.- Comunicación del inicio del procedimiento administrativo**

Mediante sendos escritos de la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (Directora de la DTSA) de la CNMC de fecha 14 de mayo de 2020 se comunicó a los interesados, Premium Voice y Dialoga, el inicio del correspondiente procedimiento para la resolución del conflicto de portabilidad planteado, 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).

De conformidad con lo previsto en la disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19, en el citado escrito se informó a los interesados de que, a partir de la entrada en vigor de dicho Real Decreto, se habían suspendido términos e interrumpido los plazos para la tramitación del presente procedimiento.

El cómputo de los plazos se reanudó con efectos 1 de junio de 2020 según lo establecido en el artículo 9 del Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, y de conformidad con la disposición derogatoria única del citado Real Decreto.

Dialoga no ha formulado alegaciones al acuerdo de inicio del procedimiento.

---

<sup>1</sup> Siglas del término de “Denegación de la Solicitud de Portabilidad” conforme a la Especificación técnica de portabilidad fija.

### **TERCERO.- Escrito adicional de Premium Voice**

Con fecha 15 de mayo de 2020, Premium Voice presentó un nuevo escrito adicional informando de que **[CONFIDENCIAL ...]** y que, en consecuencia **[CONFIDENCIAL ...]**.

### **CUARTO.- Declaración de confidencialidad**

Mediante escrito de la Directora de la DTSA de fecha 19 de junio de 2020, se declaró la confidencialidad de determinada información del escrito de Premium Voice por afectar a su secreto comercial o de negocio.

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

## **II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES**

### **ÚNICO.- 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 Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (LCNMC), y los artículos 12.5, 15 y 70.2.d) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (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 incluye el siguiente:

*“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”.*

El Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, establece, en su artículo 43, la competencia 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, el 7 de mayo de 2015 se aprobó la Resolución sobre la modificación de la Especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración geográfica y de servicios de tarifas especiales y de numeración personal en caso de cambio de operador (Especificación técnica de portabilidad fija)<sup>2</sup>, cuyo texto consolidado es el vigente durante los hechos analizados en el presente conflicto<sup>3</sup>.

De esta manera, la CNMC está habilitada para supervisar la actuación de los operadores en los procedimientos de portabilidad, 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 ello, 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**

#### **ÚNICO.- Desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento**

Como se ha señalado, Premium Voice planteó conflicto de portabilidad contra Dialoga por la denegación reiterada, en su rol de operador donante, de la portabilidad solicitada sin causa justificada de un número de red inteligente [**CONFIDENCIAL TERCEROS ...**]. En el mismo escrito, Premium Voice también solicitó la adopción por la CNMC de una medida provisional, consistente en conminar a Dialoga a que acepte la solicitud de portabilidad del mencionado número.

---

<sup>2</sup> POR/DTSA/2519/13/CANCELACIÓN

<sup>3</sup> La citada especificación ha sido posteriormente modificada por Resolución aprobada el 28 de noviembre de 2019 (PORT/DTSA/002/16); estas modificaciones deberán estar operativas no más tarde del 30 de noviembre de 2020.

Posteriormente, mediante escrito de fecha 15 de mayo de 2020, Premium Voice desistió tácitamente de su solicitud de adopción de medida cautelar frente a Dialoga porque **[CONFIDENCIAL .... ]**.

Dialoga, por su parte, no ha formulado escrito de alegaciones al acuerdo de inicio del presente procedimiento, ni con anterioridad ni posteriormente a la reanudación de los plazos administrativos el día 1 de junio de 2020. Por este motivo, no constan en el expediente alegaciones, hechos y documentación (prueba) distinta de la aportada por Premium Voice, por lo que, por razones de economía procesal se estima oportuno prescindir del trámite de audiencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 82.4 de la LPAC.

El artículo 84 de la LPAC contempla la imposibilidad material de continuar el procedimiento por causas sobrevenidas como uno de los modos de terminación del procedimiento:

*“Terminación.*

*1.- Pondrán fin al procedimiento la resolución, el desistimiento, la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico, y la declaración de caducidad.*

*2. También producirá la terminación del procedimiento la imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas. La resolución que se dicte deberá ser motivada en todo caso”.*

Asimismo, el artículo 21.1 de la LPAC se refiere a la obligación de resolver de las Administraciones públicas en los siguientes términos:

*“La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.*

*En los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como de desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables”.* (El subrayado es nuestro).

Al amparo de estos preceptos, se considera que no existe actualmente una controversia específica y concreta entre Premium Voice y Dialoga derivada del proceso de portabilidad denunciado porque la compañía que ha interpuesto el conflicto **[CONFIDENCIAL .... ]**. Además, no concurriendo motivos de interés público que justifiquen la intervención de este organismo, se considera que ha de concluirse el presente procedimiento, archivando el expediente, al haber desaparecido el objeto material que motivó el inicio del presente procedimiento.

Premium Voice ha solicitado, en su escrito de 15 de mayo de 2020, a la CNMC que aclare los motivos de las continuas denegaciones por parte de Dialoga, en su rol de operador donante, de las solicitudes de portabilidad del número de red inteligente 900. Sin perjuicio del archivo del presente expediente, estos hechos serán analizados en el seno del periodo de información previa con número de referencia IFP/DTSA/034/19 cuyo objeto es averiguar y comprobar el uso correcto de las causas de denegación establecidas en la Especificación técnica de portabilidad fija, por parte de las empresas integrantes del grupo Dialoga. A estos efectos, se dará traslado de la documentación obrante procedimiento al citado periodo de información previa.

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

### **RESUELVE**

**PRIMERO.-** Declarar concluso el procedimiento de conflicto de portabilidad iniciado a instancia de Premium Voice, S.L. frente a Dialoga Servicios Interactivos, S.A. procediéndose al archivo del expediente, por haber desaparecido el objeto que justificó su iniciación y no existir motivos que justifiquen su continuación.

**SEGUNDO.-** Dar traslado de la documentación obrante en el presente procedimiento al periodo de información previa con número de expediente IFP/DTSA/034/19.

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.