

**RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO DE PORTABILIDAD INTERPUESTO POR COLT TECHNOLOGY SERVICES, S.A.U. FRENTE A DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A., INCOTEL INGENIERÍA Y CONSULTORÍA, S.A., OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L., CONTACTA SERVICIOS AVANZADOS, S.L., INCOTEL SERVICIOS AVANZADOS, S.L. E INTERNET GLOBAL BUSINESS, S.L.**

**CFT/D TSA/155/19/PORTABILIDAD COLT vs GRUPO DIALOGA**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidente**

D. Ángel Torres Torres

**Consejeros**

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

Dña. Pilar Sánchez Núñez

**Secretario**

D. Joaquim Hortalà i Vallvé

En Madrid, a 8 de octubre de 2020

Finalizada la instrucción del procedimiento administrativo con número CFT/D TSA/155/19 por el conflicto de portabilidad interpuesto por Colt Technology Services, S.A.U. frente a seis operadores del Grupo Dialoga la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** adopta resolución basada en los siguientes

**I ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO.- Escrito de Colt Technology Services, S.A.U. de interposición de un conflicto de portabilidad**

Con fecha 4 de diciembre de 2019, tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) escrito del operador Colt Technology Services, S.A.U. (Colt) mediante el que plantea un conflicto de portabilidad contra los siguientes seis operadores -Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga), Incotel Ingeniería y Consultoría, S.A. (Incotel Ingeniería y Consultoría), Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L. (Opera), Contacta Servicios Avanzados, S.L. (Contacta), Incotel Servicios Avanzados, S.L. (Incotel Servicios Avanzados) e Internet Global Business, S.L. (IGB)-, todos pertenecientes al mismo grupo de empresas (grupo Dialoga).

Colt formula el conflicto debido a la denegación reiterada por estas empresas de las solicitudes de portabilidad de diversa numeración fija de un cliente empresarial, como operadores donantes, sin que en su opinión, medie causa justificada.

En concreto, Colt indica que tramitó varios procesos de portabilidad sobre doscientos cuarenta y siete (247) números fijos de los que es titular la empresa **[CONFIDENCIAL PARA TERCEROS AJENOS AL EXPEDIENTE<sup>1</sup>]** - 74 números 900, 2 números 901, 58 números 902 y 113 números geográficos con prefijo 91-.

Tras varias vicisitudes que se analizarán posteriormente, Colt señala que el 15 de noviembre sólo se portaron setenta y ocho (78) líneas del total de las doscientos cuarenta y siete (247) que fueron objeto de las solicitudes de portabilidad. Los procedimientos de portabilidad restantes, relativos a ciento sesenta y nueve (169) numeraciones, fueron denegados por diversas causas como *“otras causas acordadas por operadores”<sup>[2]</sup>*, *“falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado”* y *“tipo acceso incorrecto”*.

Por ello, Colt denuncia la denegación masiva e injustificada de sus solicitudes de portabilidad por parte de los seis operadores citados, que habrían faltado a las exigencias de la buena fe y de diligencia profesional debidas. Dichas denegaciones, señala Colt, le habrían provocado un perjuicio económico y responderían a una estrategia de provocar el desistimiento del cliente de realizar la portabilidad y dañar a la empresa competidora. Asimismo, solicita la apertura de procedimiento sancionador a los operadores citados.

Por último, Colt solicita la adopción por parte de la CNMC de una medida provisional, consistente en requerir a los seis operadores que acepten las solicitudes de portabilidad de las numeraciones fijas de su cliente pendientes de portar.

## **SEGUNDO.- Escrito de información complementaria de Colt**

Con fecha 16 de diciembre de 2019, Colt remitió un escrito con información adicional relativa a la numeración cuya portabilidad había sido rechazada, desglosada por numeración y operador.

---

<sup>1</sup> En adelante y salvo las excepciones indicadas, las confidencialidades se declaran frente a terceros ajenos al expediente.

<sup>2</sup> En concreto, los operadores del Grupo Dialoga estarían haciendo referencia a la existencia de un contrato vigente en las observaciones de dicha causa de denegación.

### **TERCERO.- Comunicación a los interesados del inicio del procedimiento y requerimiento de información**

Mediante sendos escritos de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de la CNMC de fecha 17 de diciembre de 2019, se notificó a todos los operadores interesados el inicio del correspondiente procedimiento para resolver el conflicto de portabilidad planteado por Colt, 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, en dicho escrito se requirió a las seis empresas del Grupo Dialoga interesadas que aportaran determinada información necesaria para la resolución del procedimiento, al amparo de lo dispuesto en el artículo 75.1 de la LPAC, y que se pronunciaran sobre la solicitud de medida provisional de Colt.

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

Mediante escrito de la DTSA, de 17 de diciembre de 2019, se dictó declaración de confidencialidad de determinados datos e informaciones aportadas en los escritos de Colt de 4 y 16 de diciembre de 2019.

### **QUINTO.- Segundo escrito de información complementaria de Colt**

El 20 de diciembre de 2019 Colt aportó un nuevo escrito de interposición de conflicto contra los seis operadores citados del Grupo Dialoga, por la denegación reiterada e injustificada de nuevas solicitudes de portabilidad relativas a nueve (9) numeraciones fijas pertenecientes al cliente empresarial **[CONFIDENCIAL ]**, para su acumulación al expediente del presente conflicto de portabilidad.

Asimismo, Colt indicó en su escrito que se había procedido a solicitar de nuevo la portabilidad de las líneas todavía no portadas objeto de la primera solicitud de conflicto, con fecha de portabilidad el día 27 de diciembre.

### **SEXTO.- Escrito de contestación de Opera al requerimiento de información**

Con fecha 31 de diciembre de 2019, Opera contestó al requerimiento de información indicado en el Antecedente Segundo.

En dicho escrito, esta operadora manifiesta su disconformidad con la medida provisional solicitada por Colt, consistente en la aceptación de las solicitudes de portabilidad de numeraciones fijas cursadas. Por ello, Opera solicita su rechazo, así como el archivo del expediente, al entender que los hechos denunciados no se corresponden con la realidad.

Además, Opera denuncia también comportamientos irregulares por parte de Colt consistentes en solicitar y cancelar de forma reiterada la portabilidad de las numeraciones fijas del cliente **[CONFIDENCIAL]**, y añadía que no atendería más peticiones de dicho operador hasta que no aclarase las cancelaciones de las solicitudes de portabilidad que en su momento fueron aceptadas por las empresas del Grupo Dialoga, como se explicará más adelante.

El resto de operadores notificados no contestaron al requerimiento de información realizado el 17 de diciembre de 2019.

#### **SÉPTIMO.- Tercer escrito de información complementaria de Colt**

Con fecha 13 de enero de 2020, Colt aportó otro escrito de información complementaria con el objeto de aclarar determinada información aportada en sus anteriores escritos, informando de los nuevos rechazos de los operadores del Grupo Dialoga de las solicitudes de portabilidad objeto del presente conflicto, realizadas a lo largo de diciembre de 2019.

#### **OCTAVO.- Declaraciones de confidencialidad**

Con fecha 15 de enero de 2020, se notificó a Colt la declaración de confidencialidad de determinados datos incluidos en sus escritos de 20 de diciembre de 2019 y 13 de enero de 2020, respectivamente. Asimismo, se notificó a Opera la declaración de confidencialidad respecto de ciertos datos presentes en su escrito de 31 de diciembre de 2019.

#### **NOVENO.- Acuerdo de ampliación de objeto del conflicto**

Mediante escrito de 16 de enero de 2020, se notificó a las partes la ampliación del objeto del conflicto a fin de incluir las supuestas denegaciones denunciadas de las solicitudes de portabilidad cursadas por Colt sobre nueve (9) numeraciones pertenecientes al cliente **[CONFIDENCIAL]**.

#### **DÉCIMO.- Cuarto escrito de información complementaria de Colt**

Con fecha 17 de enero de 2020 tuvo entrada en el registro de la CNMC un nuevo escrito de información complementaria de Colt, mediante el cual remite información de la Asociación de Operadores para la Portabilidad (AOP)<sup>3</sup> sobre las peticiones de portabilidad solicitadas, así como información relativa al número de peticiones realizadas y los distintos resultados obtenidos.

---

<sup>3</sup> 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.

### **UNDÉCIMO.- Nuevas declaraciones de confidencialidad**

Mediante escritos de la DTSA, de 30 de enero de 2020, se dictó declaración de confidencialidad de determinados datos e informaciones aportadas en los escritos de Colt de 17 de enero de 2020; así como ampliaciones de las anteriores declaraciones de confidencialidad efectuadas para los escritos anteriormente presentados por Colt y Opera.

### **DUODÉCIMO.- Escritos de alegaciones de Opera, Dialoga e Incotel Servicios Avanzados**

Con fecha 30 de enero de 2020, Opera, Dialoga e Incotel Servicios Avanzados aportaron sendos escritos de alegaciones a la ampliación de objeto de conflicto acordada por esta Comisión.

### **DÉCIMO TERCERO.- Resolución de adopción de medidas provisionales**

Con fecha 4 de febrero de 2020, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC dictó Resolución por la que se adoptó la siguiente medida provisional en el seno del presente procedimiento:

*“ÚNICO.- Adoptar la medida provisional consistente en ordenar a los seis operadores del Grupo Dialoga -Dialoga Servicios Interactivos, S.A., Incotel Ingeniería y Consultoría, S.A., Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L., Contacta Servicios Avanzados, S.L., Incotel Servicios Avanzados, S.L. e Internet Global Business, S.L.- a garantizar, en su rol de operadores donantes, el ejercicio del derecho de los abonados del servicio telefónico fijo disponible al público, titulares de los números relacionados en el Anexo confidencial adjunto, al cambio de operador con conservación de la numeración o portabilidad a Colt Technology Services S.A.U., en el plazo máximo de cinco días a partir del día siguiente al de la notificación de la presente Resolución.”*

### **DÉCIMO CUARTO.- Escritos de alegaciones de Dialoga y Opera**

Con fechas 7 y 12 de febrero de 2020, respectivamente, Dialoga y Opera presentaron sendos escritos de alegaciones, mediante los cuales solicitan el rechazo de las medidas provisionales solicitadas por Colt, el archivo del expediente y que se inicie procedimiento sancionador contra Colt, por instrumentalizar de forma dolosa los procedimientos de la CNMC.

### **DÉCIMO QUINTO.- Escrito de alegaciones de Colt**

Con fecha 11 de febrero de 2020, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de alegaciones de Colt, mediante el cual indicaba que tras ser notificado de la Resolución de adopción de medidas provisionales procedió a formalizar

nuevas solicitudes de portabilidad, que fueron rechazadas por los operadores del Grupo Dialoga.

Por ello, Colt informaba a esta Comisión de que, tomando como escenario que los operadores donantes abrirían la notificación de la Resolución de medidas provisionales el último día de los 10 días naturales disponibles a partir de la puesta de la Resolución a su disposición<sup>4</sup> (el 16 de febrero), procedería a solicitar de nuevo las portabilidades el día 17 de febrero.

#### **DÉCIMO SEXTO.- Escritos de denuncia de Dialoga**

Con fechas 12 y 14 de febrero de 2020, respectivamente, tuvieron entrada en el registro de la CNMC escritos de Dialoga, en los cuales formulaba denuncia contra Colt por la realización de prácticas irregulares consistentes en cancelaciones arbitrarias y reiteradas de solicitudes de portabilidad previamente aceptadas.

#### **DÉCIMO SÉPTIMO.- Escritos de alegaciones de los operadores del Grupo Dialoga**

El 14 de febrero de 2020 tuvieron entrada en el registro de la CNMC nuevos escritos de alegaciones de todos los operadores del Grupo Dialoga interesados en el presente expediente, reiterando su petición de rechazo de las medidas cautelares solicitadas por Colt y el archivo del expediente, así como la incoación de procedimiento sancionador contra Colt por la vulneración de la Especificación Técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración geográfica y de red inteligente en caso de cambios de operador<sup>5</sup> (Especificación técnica de la portabilidad fija).

#### **DÉCIMO OCTAVO.- Nuevos escritos de información complementaria de Colt**

Con fechas 17 y 26 de febrero de 2020, Colt aportó sendos escritos de información complementaria, en los cuales incluye burofaxes intercambiados con las empresas interesadas del Grupo Dialoga e información de los clientes afectados, y llama la atención sobre el incumplimiento de la medida provisional adoptada.

#### **DÉCIMO NOVENO.- Escritos de alegaciones de los operadores del Grupo Dialoga a la Resolución de medidas provisionales**

---

<sup>4</sup> Plazo señalado por el artículo 43.2 de la LPAC para acceder al contenido de las notificaciones hechas por medios electrónicos.

<sup>5</sup> La versión aplicable a los hechos del presente conflicto es la modificada por la Resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC de 7 de mayo de 2015 (POR/DTSA/2519/13). 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.

Con fecha 19 de febrero de 2020, tuvieron entrada en el registro de la CNMC nuevos escritos de alegaciones de los seis operadores del Grupo Dialoga a la medida provisional adoptada, en los que reiteran su solicitud de archivo del expediente, al entender que no existe objeto de conflicto, y que se inicie procedimiento sancionador contra Colt.

### **VIGÉSIMO.- Escritos de actualización de portabilidades pendientes de Colt**

Con fecha 16 de marzo de 2020, tuvo entrada en el registro de la CNMC nuevo escrito de Colt en el que explica que, ante la incapacidad de conseguir la portabilidad de toda su numeración en la misma fecha, el cliente empresarial **[CONFIDENCIAL ]** aceptó proceder a ejecutar las portabilidades que habían sido aceptadas por los operadores del Grupo Dialoga. De esta manera, se pudieron realizar portabilidades de parte de la numeración objeto de conflicto en dos fechas: 28 de febrero y 6 de marzo de 2020.

Como consecuencia, respecto del cliente empresarial **[CONFIDENCIAL ]** se portaron cincuenta y nueve (59) numeraciones de las ciento sesenta y nueve (169) inicialmente denunciadas, quedando pendientes de portabilidad ciento diez (110) numeraciones. Por su parte, respecto al cliente **[CONFIDENCIAL ]**, se portaron seis (6) numeraciones de las nueve (9) inicialmente denunciadas, quedando tres (3) numeraciones pendientes de ser portadas.

Asimismo, con fecha 30 de marzo de 2020, tuvo entrada un escrito adicional de Colt, en el que denuncia nuevas denegaciones de portabilidad del Grupo Dialoga, como consecuencia de la situación de estado de alarma declarado para la gestión de la crisis sanitaria del COVID-19.

### **VIGÉSIMO PRIMERO.- Declaraciones de confidencialidad**

Mediante escritos de la DTSA, de 18 de mayo de 2020, se dictó declaración de confidencialidad de determinados datos e informaciones aportadas en los escritos de Colt y de los operadores del Grupo Dialoga aportados con posterioridad a la adopción de la Resolución de medidas provisionales.

### **VIGÉSIMO SEGUNDO.- Trámite de audiencia**

Con fecha 4 de junio de 2020, de conformidad con lo previsto en el artículo 82 de la LPAC<sup>6</sup>, 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.

---

<sup>6</sup> Y una vez levantada –con efectos desde el 1 de junio de 2020- la suspensión de plazos administrativos operada por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, de conformidad con el artículo 9 del Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo.

## **VIGÉSIMO TERCERO- Alegaciones al trámite de audiencia**

Con fecha 29 de junio de 2020, los seis operadores del Grupo Dialoga presentaron alegaciones al trámite de audiencia, mediante los cuales solicitan el archivo del expediente y la incoación de procedimiento sancionador contra Colt por instrumentalizar de forma dolosa las vías procedimentales de la CNMC.

Asimismo, con fecha 29 de julio de 2020 tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de Colt por el que formula alegaciones al trámite de audiencia, en el cual manifiesta su conformidad con el informe sometido a audiencia y confirma las numeraciones pendientes de portabilidad.

## **VIGÉSIMO CUARTO.- 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**

### **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 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 de Mercados de comunicaciones electrónicas<sup>7</sup> establece, en su artículo 43, la competencia de la CNMC para adoptar las soluciones técnicas y administrativas aplicables, cuando sea preciso para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa sobre conservación de la numeración. En ejercicio de tales competencias, el 7 de mayo de 2015 se aprobó la Resolución sobre la modificación de la Especificación técnica de la portabilidad fija, anteriormente citada<sup>8</sup>, cuyo texto consolidado es el vigente durante los hechos analizados en el presente conflicto.

De esta manera, la CNMC está plenamente habilitada para supervisar la actuación de los operadores en los procedimientos de portabilidad y resolver los conflictos entre dichos 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.

En el presente expediente, Colt denuncia a los mencionados operadores por el incumplimiento de la normativa sectorial relativa a la conservación de la numeración en caso de cambio de operador. Y, al mismo tiempo, las seis empresas interesadas del Grupo Dialoga denuncian a Colt por prácticas irregulares en materia de portabilidad.

Si bien dichas pretensiones no forman parte estrictamente de los aspectos a resolver en el presente conflicto de portabilidad, por razones de economía procesal e influir y fundarse en los hechos objeto de instrucción en el conflicto, se ha analizado la información recabada para determinar si existen motivos razonables para proceder o no a la apertura de procedimiento administrativo sancionador.

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]”*, 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”.*

---

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

<sup>8</sup> Ver nota al pie 5.

En consecuencia, la CNMC está habilitada para conocer y resolver sobre el incumplimiento de las características y condiciones establecidas para la conservación de los números –artículos 76.16 y 77.36 de la LGTel- y sobre el incumplimiento de las resoluciones dictadas en materia de conservación de la numeración en caso de cambio de operador -artículos 76.12 y 77.27 del mismo texto legal-.

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**

La LGTel configura el derecho a la conservación de la numeración (portabilidad) como un derecho esencial de los abonados del servicio telefónico disponible al público y de los servicios de comunicaciones electrónicas vocales tal y como están definidos reglamentariamente, en virtud de lo dispuesto en el artículo 47.1.c) del citado texto legal. Este derecho existe siempre que se tramite el alta en otro servicio de telecomunicaciones (artículo 44.2 del Reglamento de Mercados de comunicaciones electrónicas).

Así, el artículo 47.1.c) de la LGTel configura el derecho a la conservación de la numeración como un derecho 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. (...).”*

Como contrapartida, garantizar la conservación del número del abonado es una obligación o condición que han de cumplir los operadores, de acuerdo con los artículos 21 de la LGTel y 19.d) y 20.e) del Reglamento de Prestación de Servicios de comunicaciones electrónicas<sup>9</sup>. Así, el artículo 8.1 de la LGTel establece que la explotación de redes y la prestación de servicios de

---

<sup>9</sup> Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

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.

Concretamente, el 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”.*

Colt es un operador que está inscrito en el Registro de Operadores, entre otros servicios, para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público<sup>10</sup>, por lo que ha de cumplir, entre otras, con la condición señalada de garantizar la conservación (portabilidad) de la numeración de sus usuarios.

En el ejercicio del derecho a la conservación de la numeración, es responsabilidad de Colt -como operador receptor en los hechos conocidos en el conflicto- dirigir el proceso, y las empresas pertenecientes al Grupo Dialoga -como operadores donantes- deben garantizar el ejercicio de este derecho mediante el mantenimiento 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, y de numeración para los servicios de tarifas especiales y de numeración personal cuando no hay modificación de servicio.

Entre otras cuestiones, la Especificación técnica 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-. Dichas causas están regladas con la finalidad de dotar de garantía y seguridad jurídica a los procesos de portabilidad iniciados por los usuarios ante un cambio de operador de sus servicios.

Así, 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*

---

<sup>10</sup> Véase expediente núm. 2002/6114

*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 afectados inicialmente y el objeto actual del conflicto**

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente, los dos clientes empresariales **[CONFIDENCIAL ]** contrataron con Colt el servicio telefónico fijo disponible al público y le solicitaron, como operador receptor, la portabilidad de su numeración.

De esta manera, Colt inició en el mes de octubre de 2019 el proceso de portabilidad para las numeraciones de su cliente **[CONFIDENCIAL ]**, que en ese momento ascendían a un total de doscientas cuarenta y siete (247). Anteriormente, en el mes de abril de 2019, Colt inició, en su rol de operador receptor, el proceso de portabilidad en la Entidad de Referencia para las nueve (9) numeraciones fijas pertenecientes a su cliente **[CONFIDENCIAL ]**.

En el caso de las numeraciones del cliente **[CONFIDENCIAL ]**, Colt cursó las peticiones de forma secuencial, a fin de no sobrecargar los recursos de los operadores donantes, estableciendo la fecha efectiva de la portabilidad de todas las numeraciones (ventana de cambio) para el día 31 de octubre de 2019.

Sin embargo, ante la denegación de muchas de las solicitudes de portabilidad por parte de estos operadores, Colt canceló todos los procesos y volvió a cursar de nuevo todas las solicitudes de portabilidad, pero esta vez con fecha efectiva el 15 de noviembre de 2019, debido a la preferencia del cliente para que toda la numeración fuera portada en la misma fecha. Ello se puso en conocimiento de las operadoras del Grupo Dialoga, por parte de Colt, según se ha acreditado en su escrito de información complementaria de 13 de enero de 2020. No obstante, a fecha de 15 de noviembre de 2019 sólo se portaron

setenta y ocho (78) de las doscientas cuarenta y siete (247) numeraciones de **[CONFIDENCIAL ]**.

Por ello, con fecha 17 de diciembre de 2019, Colt procedió, nuevamente (por tercera vez), a solicitar la portabilidad de las ciento sesenta y nueve (169) líneas pendientes de ser portadas, siguiendo el mismo proceso; esto es, se efectuaron peticiones de forma escalonada para que los operadores donantes pudieran atender las peticiones realizadas, solicitando la ventana de portabilidad para el día 27 de diciembre de 2019.

No obstante, y aun a pesar de conocer la preferencia del cliente **[CONFIDENCIAL ]** de que las portabilidades se efectuaran el mismo día<sup>11</sup>, en la fecha fijada como ventana de portabilidad, los operadores del Grupo Dialoga volvieron a denegar gran parte de las solicitudes de portabilidad efectuadas por Colt. Por consiguiente, ante la incapacidad de poder garantizar al cliente la portabilidad de toda la numeración el mismo día, como suelen demandar los clientes empresariales, Colt procedió a cancelar todos los procesos de portabilidad, incluso de los números aceptados.

De manera similar, en el caso de las nueve (9) numeraciones correspondientes al cliente **[CONFIDENCIAL ]**, Colt inició las solicitudes de portabilidad en el mes de abril de 2019. No obstante, ante la denegación de las mismas (en este caso, no se aceptó ninguna portabilidad) y la incapacidad de efectuar la portabilidad de las numeraciones en la misma fecha (ante las denegaciones sucesivas), Colt canceló los procesos de portabilidad y los lanzó de nuevo en los meses siguientes.

En consecuencia, en el momento de interposición del conflicto, su objeto eran las **ciento sesenta y nueve (169)** numeraciones del cliente **[CONFIDENCIAL ]** y las **nueve (9)** del cliente **[CONFIDENCIAL ]**, que continuaban activas en la red de los seis operadores del Grupo Dialoga y estaban pendientes de ser portadas a Colt.

No obstante, como se señala en el escrito de Colt de 16 de marzo de 2020, ante la imposibilidad de conseguir la portabilidad de toda la numeración en la misma fecha, se ha optado por ejecutar la portabilidad de aquellas solicitudes que han sido aceptadas por parte de los operadores del Grupo Dialoga durante la instrucción del presente conflicto. De esta manera, respecto a **[CONFIDENCIAL ]**, con la información de que dispone esta Comisión, actualmente hay **ciento diez (110)**<sup>12</sup> números pendientes de ser portados a

---

<sup>11</sup> Colt aporta, en su escrito de interposición de conflicto y en su escrito de 13 de enero de 2020, correos electrónicos enviados al Grupo Dialoga en los que le comunica la voluntad del cliente de efectuar las portabilidades el mismo día.

<sup>12</sup> En sus escritos de actualización y confirmación de portabilidades pendientes de 16 de marzo y 29 de julio de 2020, Colt señala que son ciento once (111). No obstante, esta Comisión ha detectado que, por error, se incluyó el número **[CONFIDENCIAL ]**; el cual fue portado desde IGB a Colt el 15 de noviembre de 2019.

Colt, mientras que de **[CONFIDENCIAL]**, quedarían pendientes de ser portados **tres (3)** números.

Los ciento diez (110) números pendientes de portar del cliente **[CONFIDENCIAL]** se distribuyen de la siguiente manera, según el operador donante:

Numeraciones/Operadores	Opera	Dialoga	Incotel Ingeniería y Consultoría	Incotel Servicios Avanzados	IGB	Contacta
Fija con prefijo 91	20	6	6	4	3	8
900	9	39				
902		11		2		2

De la misma forma, los tres (3) números pendientes de portabilidad del cliente **[CONFIDENCIAL]** se distribuyen de la siguiente manera:

Numeraciones/Operadores	Opera	Incotel Servicios Avanzados
Fija con prefijo 91	1	
Fija con prefijo 95		2

### **TERCERO.- Sobre el análisis de las causas de denegación invocadas por los operadores del Grupo Dialoga**

En primer lugar, con respecto a los intentos de portabilidad sobre la numeración del cliente **[CONFIDENCIAL]**, aparte de la información contenida en sus escritos de interposición y ampliación de conflicto, Colt aporta, en su escrito de 17 de enero de 2020, un informe en Excel de la AOP y un cuadro resumen de las peticiones realizadas y resultados obtenidos como consecuencia de las denegaciones por parte del Grupo Dialoga. Asimismo, conviene hacer referencia a la carta del cliente **[CONFIDENCIAL]**, adjunta al escrito de 13 de enero de 2020 de Colt, en la que manifiesta su voluntad de portar toda su numeración a Colt y que se efectúe en un mismo día. En el mismo sentido, conviene también mencionar otra carta de dicho cliente, aportada como anexo al escrito de Colt de 26 de febrero de 2020, en la cual indica que **[CONFIDENCIAL]** no es revendedor sino usuario final de la numeración objeto de conflicto, confirmando su NIF y reiterando su voluntad de que se porte a Colt toda la numeración.

Las causas de denegación utilizadas reiteradamente por los referidos seis operadores del Grupo Dialoga respecto a las solicitudes de portabilidad del cliente **[CONFIDENCIAL]** fueron: *“falta de correspondencia entre*

*numeración y NIF/CIF del abonado”, “otras causas acordadas por operadores”, “y “tipo acceso incorrecto”, no habiendo justificado dichos operadores la invocación de estas causas*

En segundo lugar, respecto del cliente **[CONFIDENCIAL ]**, entre la documentación aportada por Colt junto a su escrito de 13 de enero de 2020, se encuentra un informe de la AOP que muestra los mensajes del Sistema de Gestión de Incidencias (SGI). En dichos mensajes, Colt ponía de manifiesto las múltiples denegaciones sufridas, indicando que los datos aportados (NIF, denominación social, etc.) habían sido corroborados por el propio cliente, por lo que solicitaba de nuevo que se aceptaran sus solicitudes de portabilidad.

En este caso, las solicitudes de portabilidad del cliente **[CONFIDENCIAL ]** fueron denegadas entre 7 y 8 veces para cada numeración, utilizando reiteradamente como causa de denegación la *“falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado”*, o, debido a la falta de respuesta por parte de las empresas de Grupo Dialoga, por *“Expiración de temporizadores críticos detectada por la ER”*, sin que tampoco se haya justificado la invocación de estas causas

Al analizar estas alegaciones, se desprenden las siguientes conclusiones:

- a) Opera (único operador del Grupo Dialoga que contestó a los requerimientos de información efectuados por la DTSA en sus escritos de 17 de diciembre de 2019) señala en su escrito de 31 de diciembre de 2019 que ha venido denegando aquellas solicitudes de portabilidad cursadas por Colt respecto del cliente **[CONFIDENCIAL ]** en las que no había correspondencia entre los datos de la sociedad (NIF, denominación social, etc.) y los datos que declaraba Colt en dichas solicitudes.

Posteriormente, en sus escritos de 30 de enero de 2020, de alegaciones a la ampliación de objeto, tanto Opera, como Dialoga e Incotel Servicios Avanzados, señalaron que denegaron las solicitudes de portabilidad por cuanto los datos correspondientes a la denominación social del cliente no coincidían con los incluidos por Colt en las solicitudes de portabilidad.

Ahora bien, los operadores no habrían justificado la concurrencia de esta causa. Ello se desprende de la información presente en los escritos de Colt de 4 y 20 de diciembre de 2019 y de 13 y 17 de enero y 26 de febrero de 2020, así como de la documentación adjunta a dichos escritos aportada por la AOP y sus clientes **[CONFIDENCIAL ]**.

Desde el inicio del expediente se ha solicitado a las empresas del Grupo Dialoga los datos de los dos clientes afectados, tal y como ellos los tienen en sus sistemas de contratación, para poder corroborar las irregularidades denunciadas y comprobar si efectivamente concurría la causa de *“falta de*

*correspondencia entre numeración y NIF*”, sin que hayan aportado ninguna información.

Más aun, la variación (en el caso de que se haya producido, no se ha acreditado) de datos relativos a la denominación social del cliente, alegada por Opera, Dialoga e Incotel Servicios Avanzados como justificación de sus denegaciones, no ampararía la invocación de la causa de falta de correspondencia entre numeración y NIF de la empresa cliente, porque esta causa solo se refiere a la no coincidencia del NIF, por ser el dato de los clientes que no varía (pero no se puede utilizar si no coincide la denominación de la empresa). De manera que las empresas del grupo Dialoga están utilizando esta causa de manera irregular y, en cualquier caso, sin acreditar su concurrencia.

- b) En segundo lugar, respecto del uso de la causa de denegación “*otras causas acordadas por operadores*” (apartado 5.1.5 de la Especificación técnica de la portabilidad fija) para el caso del cliente **[CONFIDENCIAL]**, hay que señalar que a pesar de haberse requerido información a los seis operadores del Grupo Dialoga, no se ha acreditado que acordaran con Colt el uso de causas de denegación adicionales a las reguladas.

Colt, por su parte, niega la existencia de tales “*otras causas acordadas*”. Así lo ha puesto de manifiesto en sus escritos de interposición y ampliación de conflicto de 4 y 20 de diciembre de 2019, sin que los operadores interesados del grupo Dialoga hayan aportado ese acuerdo o una justificación adicional en contestación a los requerimientos de información efectuados.

- c) En tercer lugar, tampoco se ha justificado por parte del Grupo Dialoga la concurrencia de la causa de denegación “*tipo acceso incorrecto*” para el caso de las portabilidades del cliente **[CONFIDENCIAL]**, a pesar de los requerimientos de información efectuados por esta Comisión.
- d) En último lugar, muchos de los procesos de portabilidad del cliente **[CONFIDENCIAL]** se cancelaron debido a la falta de respuesta por parte de las empresas de Grupo Dialoga, por “*Expiración de temporizadores críticos detectada por la ER*”. Esto puede ocurrir en algunas ocasiones, pero no es regular que expiren los procesos con carácter generalizado y, en cualquier caso, el operador debe explicar los motivos.

Por otro lado, en el escrito de 31 de diciembre de 2019 de Opera, así como en los escritos de 30 de enero tanto de Opera como de Dialoga e Incotel Servicios Avanzados, se indica que se aceptaron aquellas solicitudes de portabilidad que dichos operadores consideraron correctamente efectuadas por Colt; pero como Colt las canceló posteriormente, no se efectuaron las portabilidades solicitadas. Ello hubiera ocurrido también para otros operadores del Grupo Dialoga

interesados en el presente conflicto, respecto de los cuales Opera aporta en su escrito de 31 de diciembre de 2019 algunos datos sobre las cancelaciones de los procesos realizados por Colt en los que estos operadores actuaron como operadores donantes.

Opera señala que las sucesivas solicitudes y cancelaciones de las portabilidades realizadas por Colt afectan al buen funcionamiento de su plataforma de portabilidad. Además, tanto Opera como Dialoga e Incotel Servicios Avanzados acusan a Colt de incurrir en mala fe al denunciar el rechazo masivo de portabilidades que previamente ha cancelado o que no han sido aceptadas por tener datos erróneos. Por ello, Opera puso de manifiesto en su escrito de 31 de diciembre de 2019 que no contestaría más peticiones de Colt hasta que no aclarase las causas de las cancelaciones masivas de portabilidades previamente aceptadas.

Sin embargo, el apartado 5.1.5 de la Especificación técnica de la portabilidad fija no contempla como causa de denegación de las solicitudes de portabilidad el que se hayan cancelado solicitudes anteriores por parte del operador receptor (en este caso Colt), por lo que no está justificada la negativa de las empresas citadas a portar las solicitudes de portabilidad que curse Colt sobre la numeración fija de sus clientes empresariales **[CONFIDENCIAL ]** sobre la base de dichas cancelaciones.

Este aspecto es de gran relevancia, ya que los operadores de comunicaciones electrónicas no pueden condicionar ni menoscabar por motivos arbitrarios el derecho que tienen los clientes empresariales a cambiarse libremente de operador con conservación (portabilidad) de la numeración para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público cuando estimen conveniente. Además, hay que recordar que, como ya se ha señalado, las cancelaciones efectuadas por Colt se realizaron con el fin de que las portabilidades de todas las numeraciones de sus dos clientes (empresariales) se hicieran efectivas el mismo día, tal y como los abonados habían solicitado (al inicio del presente Fundamento se analizaron las cartas al respecto aportadas por uno de los clientes afectados).

En definitiva, a la luz de la documentación aportada, los seis operadores del Grupo Dialoga estarían rechazando solicitudes de portabilidad de clientes del servicio telefónico disponible al público de Colt sin justificar las causas de denegación invocadas y empleando causas distintas de las previstas en el apartado 5.1.5 de la Especificación técnica de la portabilidad fija.

#### **CUARTO.- Sobre la medida provisional adoptada en el presente expediente**

##### **1. Resolución de 4 de febrero de 2020, de adopción de medidas provisionales**

En su escrito de interposición del conflicto, Colt solicitó como medida provisional que se requiriese a los operadores del Grupo Dialoga que aceptasen las solicitudes de portabilidad denegadas.

Del análisis realizado durante la instrucción del presente conflicto, se estimó procedente adoptar la medida provisional solicitada por Colt, sobre la base principalmente de los siguientes motivos:

- Se han rechazado solicitudes de portabilidad sin justificar las causas de denegación invocadas y empleando causas distintas de las previstas en el apartado 5.1.5 de la Especificación técnica. Al mismo tiempo, otorgada audiencia sobre la solicitud de medidas cautelares, los seis operadores del Grupo Dialoga no aportaron información que justificase su actuación, de conformidad con la normativa y regulación aplicables.
- Como se ha señalado, el plazo máximo de portabilidad de los usuarios es de un día laborable de acuerdo con el artículo 47.1.c) de la LGTel, de modo que, en el momento del análisis de la medida provisional solicitada, había transcurrido un tiempo excesivo que superaba varias veces el plazo establecido por la Especificación técnica, desde que los abonados empresariales habían solicitado la portabilidad a Colt –las primeras solicitudes de portabilidad se presentaron en octubre de 2019, respecto del primer cliente, y en abril del mismo año, para el segundo-.

Este retraso en el inicio de la provisión del servicio telefónico disponible al público por parte de Colt a sus clientes podría tener como efecto perder a dichos clientes, así como perjudicar su imagen -los clientes podrían no conocer qué operador es responsable por los posibles retrasos en la portabilidad-, de modo que el cambio de operador podría verse frustrado.

De esta manera, mediante Resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria de 4 de febrero de 2020 se adoptó la medida provisional solicitada por Colt, consistente en requerir a los seis operadores del Grupo Dialoga a que a garantizaran, en su rol de operadores donantes, el ejercicio del derecho de los abonados del servicio telefónico fijo disponible al público, titulares de los números relacionados en el Anexo confidencial adjunto a la citada Resolución, al cambio de operador con conservación de la numeración o portabilidad a Colt Technology Services S.A.U., en el plazo máximo de cinco días a partir del día siguiente al de la notificación de la citada Resolución.

La Resolución indicada fue puesta a disposición de las partes del conflicto el día 6 de febrero de 2020. El propio día 6 de febrero, Colt acusó recibo de la notificación accediendo al contenido de la misma. No obstante, ninguno de los seis operadores del Grupo Dialoga accedió al contenido de la notificación en el plazo de diez días naturales establecido en el artículo 43.2 de la LPAC.

Por ello, una vez finalizado el plazo legal establecido, con fecha 16 de febrero de 2020 se entendió que los operadores del Grupo Dialoga habían rechazado dicha notificación, en los términos del mencionado artículo 43.2 de la LPAC<sup>13</sup>, constando ello debidamente en el expediente. En esta línea, tal y como dispone el artículo 41.5 de la LPAC, el rechazo de una notificación supone dar por efectuado el trámite, siguiendo el procedimiento su curso.

Conviene poner de manifiesto que el rechazo de notificaciones efectuado por los operadores del Grupo Dialoga no constituye un hecho aislado en el marco del presente expediente. En efecto, los seis operadores del Grupo Dialoga han venido rechazando todas las notificaciones que se le han efectuado en el marco del presente conflicto, con la única excepción de la notificación a Opera del inicio del procedimiento y requerimiento de información.

Ha de destacarse, asimismo, que el rechazo de la notificación de la Resolución de la medida provisional por los operadores obligados a cumplirla resulta muy relevante, debido a que las resoluciones de medidas provisionales se dictan por motivos de urgencia –por su propia naturaleza-, habiéndose analizado previamente las circunstancias de este caso.

Desde la puesta a disposición de la Resolución citada el 6 de febrero de 2020 y hasta la finalización del plazo de diez días del artículo 43.2 de la LPAC, los operadores del Grupo Dialoga presentaron frente a esta Comisión nuevos escritos de alegaciones y denuncias contra Colt. Y no fue hasta el día 19 de febrero de 2020, esto es, trece días después la puesta a disposición de la Resolución de la medida provisional y producido el rechazo de su notificación, cuando los seis operadores del Grupo Dialoga presentaron escritos de alegaciones a la medida provisional adoptada. En los citados escritos manifestaban el conocimiento y acusaban recibo de la misma, pero sin darle cumplimiento y hacían constar que habían recogido la notificación el 17 de febrero de 2020, esto es, un día después de la expiración del plazo legal de 10 días.

En el presente caso, la práctica recurrente de los operadores del Grupo Dialoga de no abrir las notificaciones en plazo ha supuesto un menoscabo de la efectividad de la medida provisional adoptada, por el retraso producido en el inicio del cómputo del plazo otorgado a dichos operadores. Pero es que, más aun, a fecha de dictarse la presente resolución, los operadores del Grupo Dialoga no han ejecutado la medida provisional, poniendo en peligro la eficacia de la presente resolución.

---

<sup>13</sup> “2. Las notificaciones por medios electrónicos se entenderán practicadas en el momento en que se produzca el acceso a su contenido.  
Cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio, o haya sido expresamente elegida por el interesado, se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.”

## 2. Sobre las alegaciones presentadas por Colt

Con fecha 11 de febrero de 2020 tuvo entrada escrito de alegaciones de Colt a la Resolución de la medida provisional, en el cual manifestaba que, tras ser notificado de la misma, y dado el volumen de numeraciones afectadas, procedió a mandar el 7 de febrero de 2020 las solicitudes de portabilidad con ventana de cambio para el día 17 de febrero de 2020. De esta manera, explica Colt, el Grupo Dialoga tendría tiempo suficiente para gestionar dichas peticiones correctamente.

Sin embargo, según Colt, los operadores del Grupo Dialoga habían vuelto a rechazar las portabilidades solicitadas por Colt el 7 de febrero de 2020, empleando la causa de denegación “*falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado*”, y aceptando únicamente aquellas portabilidades que habían sido aceptadas en solicitudes anteriores. Como ocurrió anteriormente, los operadores del Grupo Dialoga estarían usando la causa de denegación mencionada sin acreditar a esta Comisión o a Colt los motivos de dicha falta de correspondencia. Como ya se ha mencionado anteriormente, Colt indicó que los datos identificativos fueron corroborados por los propios clientes, mientras que el Grupo Dialoga no ha aportado información que justifique la concurrencia de dicha causa de denegación.

Asimismo, en su escrito de alegaciones de 11 de febrero de 2020, Colt llama la atención sobre un burofax de Dialoga recibido el 7 de febrero de 2020, en el cual se le exigía una justificación detallada de las cancelaciones de las portabilidades objeto de conflicto. Dichas cancelaciones, a juicio de Dialoga, supondrían un uso manipulativo de los procesos de portabilidad por parte de Colt que causarían en último término la “*pérdida de llamadas por parte de los clientes*”.

Como se ha mencionado anteriormente, las cancelaciones efectuadas por Colt se debían a la voluntad de sus clientes de que todos los números se porten de forma conjunta el mismo día (ventana de cambio).

En consecuencia, no puede concluirse, como hace el Grupo Dialoga, que se esté produciendo un uso manipulativo de los procesos de portabilidad por parte de Colt. Más bien se concluye una práctica reiterada de denegaciones arbitrarias de portabilidad por parte del Grupo Dialoga.

Por ello, Colt contestó al burofax de Dialoga, mencionado anteriormente, en fecha 10 de febrero de 2020, indicando su voluntad de dar cumplimiento a la medida provisional adoptada por esta Comisión. Para ello, Colt manifestó en su escrito de alegaciones de 11 de febrero que, debido a la imposibilidad de conocer el día exacto del acuse de recibido del Grupo Dialoga de la notificación de la medida provisional adoptada, Colt procedería a solicitar la portabilidad de las líneas afectadas tomando como posible escenario que el Grupo Dialoga abriese la notificación el último día de los 10 días naturales que otorga la

CNMC, esto es, el 16 de febrero de 2020. Por tanto, Colt enviaría la nueva solicitud de portabilidad el siguiente día laborable, esto es, el 17 de febrero de 2020, con el fin de que las solicitudes de portabilidad llegasen a los operadores donantes y pudiesen aceptarse dentro de los 5 días de plazo otorgados por la Resolución de la medida provisional.

Sin embargo, con fecha 17 de febrero de 2020, se recibió nuevo escrito de Colt en el que informaba a esta Comisión de que, ante el nuevo rechazo de las portabilidades por parte del Grupo Dialoga, procedía a mandar de nuevo las solicitudes de portabilidad con **ventana de cambio para el día 28 de febrero de 2020**, tiempo suficiente para que el Grupo Dialoga pudiera gestionar dichas peticiones correctamente.

Adicionalmente, Colt comunicó que había dado contestación a un nuevo burofax de Dialoga de fecha 12 de febrero de 2020, reiterando la solicitud de su cliente de que las portabilidades se efectuasen todas al mismo tiempo. En este mismo sentido, como ya se ha mencionado, junto a su escrito de 26 de febrero de 2020, Colt adjunta escrito firmado del cliente [**CONFIDENCIAL** ], en el cual confirma tanto su titularidad sobre la numeración de conflicto como su deseo de efectuar la portabilidad de la misma en favor de Colt.

### **3. Sobre las alegaciones presentadas por los operadores del Grupo Dialoga**

#### **3.1 Alegaciones previas al rechazo de la notificación de la Resolución de la medida provisional**

En el escrito de alegaciones de Dialoga de 7 de febrero y en el de Opera de 12 de febrero, ambos operadores reiteran que no existe objeto de conflicto, al entender que Colt ha cancelado las portabilidades que previamente habían sido aceptadas por ambos operadores. Al mismo tiempo, tanto Dialoga como Opera señalan que la CNMC estaría dando curso a un expediente que carecería de fundamento alguno, en el marco del cual no existirían solicitudes de portabilidad pendientes de aceptación.

A este último respecto, conviene recordar que el 7 de febrero de 2020 Colt presentó las solicitudes de portabilidad pendientes con ventana de cambio para el día 17 de febrero. Por consiguiente, es evidente que en el marco del expediente existían solicitudes de portabilidad pendientes de aceptación a fecha de presentación de sus escritos de 7 y 12 de febrero de 2020.

Adicionalmente, Dialoga y Opera solicitan que se rechace la medida provisional solicitada por Colt, (a pesar de que dicha medida ya había sido adoptada con anterioridad a la presentación de sus escritos y la Resolución puesta a disposición del Grupo Dialoga el 6 de febrero de 2020) y se inicie procedimiento sancionador contra Colt por instrumentalizar de forma dolosa los procedimientos de la CNMC.

Por último, y de manera similar, en adicionales escritos de 14 de febrero de 2020 aportados por los seis operadores del Grupo Dialoga se denuncia de nuevo la constatación de nuevas cancelaciones por parte de Colt de solicitudes de portabilidad previamente aceptadas. Ello puede relacionarse con lo manifestado por Colt en su escrito de 17 de febrero de 2020, en el cual informa de un nuevo rechazo del Grupo Dialoga de parte de las solicitudes de portabilidad, frente al cual Colt indicó que se cancelaron las portabilidades aceptadas y se mandaron de nuevo las solicitudes de portabilidad, esta vez con ventana de cambio para el día 28 de febrero de 2020.

### **3.2 Alegaciones posteriores al rechazo de la notificación de la Resolución de la medida provisional**

El 19 de febrero de 2020 tuvieron entrada en el registro de la CNMC escritos de alegaciones a la Resolución de la medida provisional de los seis operadores del Grupo Dialoga.

Los citados operadores comienzan señalando la supuesta falta de habilitación de Colt para poder operar en España, debido a la reciente salida del Reino Unido de la Unión Europea. Dialoga manifiesta que Colt, al estar compuesta en su totalidad por accionistas británicos, no ostentaría la condición para operar en España tras producirse la salida del Reino Unido de la Unión Europea. Por ello, entiende Dialoga, Colt no puede considerarse como empresa habilitada para operar en España, y en consecuencia, la CNMC no estaría tampoco habilitada para intervenir en conflictos interpuestos por Colt.

Asimismo, los operadores del Grupo Dialoga llaman la atención sobre una consulta planteada a la CNMC con fecha 17 de diciembre de 2019 que versaba sobre estos mismos extremos. En este sentido, señalan que “*resulta inaceptable*” que dicha consulta no se haya dilucidado antes de adoptar la medida provisional, la cual **consideran que no es vinculante** al entender que la CNMC carece de habilitación para resolver este conflicto.

A este respecto, procede señalar que la mencionada consulta no hace referencia a Colt y que en ningún caso puede una consulta condicionar en modo alguno la tramitación y resolución del presente conflicto. Asimismo, hay que tener en cuenta que ninguno de los operadores del Grupo Dialoga alegó en el marco del presente expediente, y con anterioridad a la adopción de la medida provisional, la supuesta falta de habilitación de Colt para operar, ni la de la CNMC para resolver.

Colt no es un operador británico, pues es una sociedad anónima constituida en España, conforme a legislación española. Al mismo tiempo, goza de plena habilitación como operador de comunicaciones electrónicas en España en virtud de las resoluciones de inscripción en el Registro de Operadores AUT-

002/98 y siguientes<sup>14</sup>. Por tanto, Colt está amparado por el régimen jurídico de derechos y obligaciones de la normativa sectorial de telecomunicaciones y puede interponer conflictos frente a otros operadores, de conformidad con el artículo 15 de la LGTel, estando la CNMC plenamente habilitada para intervenir –y, más aun, obligada a resolver–.

En la consulta indicada, Dialoga plantea lo siguiente:

*“¿Cuál es el status jurídico que se aplicará a los operadores de inversión británica<sup>15</sup> en relación a los requisitos exigibles para la explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas previstos en el artículo 6 LGTel en caso de que la salida del Reino Unido de la Unión Europea se produzca sin acuerdo?”*

Procede indicar que, conforme a la regulación comunitaria aplicable, los operadores establecidos en, al menos, un Estado miembro de la Unión Europea (UE) disfrutan del derecho a suministrar redes o servicios de comunicaciones electrónicas en el resto de los Estados miembros, sin necesidad de estar establecidos en todos ellos.

Así, la Directiva 2002/20/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva Autorización), dispone en su artículo 3 que los Estados miembros garantizarán la libertad de suministrar redes y servicios de comunicaciones electrónicas, de forma que estas actividades sólo podrán someterse a una autorización general -mediante notificación en cada Estado Miembro de la UE<sup>16</sup> donde vaya a explotarse la red o prestarse un servicio-.

Por su parte, la Directiva UE 2018/1972, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas (CECE)<sup>17</sup>, otorga solución de continuidad al régimen regulatorio de las autorizaciones generales de redes y

---

<sup>14</sup> Expedientes 72/98, 1999/863, 1999/921, 2000/2457, 2001/4554, 2002/6114, 2005/463, 2005/1433, 2005/1613.

<sup>15</sup> Dialoga considera “operadores de inversión británica” a las sociedades mercantiles prestadoras de servicios de telecomunicaciones en España que se encuentran inscritas en el Registro de operadores de la CNMC, pero cuya estructura accionarial esté compuesta mayoritariamente por accionistas británicos.

<sup>16</sup> Artículo 3.2 de la Directiva Autorización: “Las empresas que presten servicios transfronterizos de comunicaciones electrónicas a empresas situadas en varios Estados miembros estarán sujetas únicamente a un procedimiento de notificación por cada Estado miembro de que se trate.”

<sup>17</sup> Vigente desde el día 20 de diciembre de 2018, si bien pendiente de transposición al ordenamiento jurídico español (el plazo de transposición finaliza el 20 de diciembre de 2020).

servicios de comunicaciones electrónicas instaurado en la Directiva Autorización; si bien el CECE ahonda en algunos aspectos como los relativos a la delimitación de la información que las autoridades nacionales de reglamentación pueden exigir a los operadores cuando notifiquen el inicio de sus actividades (véase el artículo 12.4).

Por otra parte, en lo que se refiere al ordenamiento jurídico nacional, la LGTel<sup>18</sup> dispone en su artículo 6.1 que podrán explotar redes y prestar servicios de comunicaciones electrónicas a terceros las personas físicas o jurídicas nacionales de un Estado miembro de la Unión Europea o con otra nacionalidad, cuando, en el segundo caso, así esté previsto en los acuerdos internacionales que vinculen al Reino de España.

En consecuencia, a partir de la fecha de retirada del Reino Unido (y salvo otra regulación que se pueda dictar), pueden contemplarse los siguientes escenarios respecto a los operadores de redes o de servicios de comunicaciones electrónicas:

- Si el operador cuenta únicamente con un establecimiento en el Reino Unido –esto es, el proveedor tiene personalidad y/o forma jurídica británica, estando exclusivamente presente o constituido en el Reino Unido e inscrito en su Registro Mercantil o similar-: en este caso, al operador dejará de aplicársele el régimen contenido en la regulación de comunicaciones electrónicas de la UE.

En esta línea se ha pronunciado también la DG Connect<sup>19</sup> en su Comunicación preparatoria relativa a la retirada del Reino Unido y normas de la Unión en el ámbito de las comunicaciones electrónicas de 12 de marzo de 2018<sup>20</sup>, cuando indica que *“a partir de la fecha de retirada, los suministradores de redes o de servicios de comunicaciones electrónicas establecidos en el Reino Unido dejarán de beneficiarse del régimen general de autorización en los Estados miembros de la UE-27. Así pues, los Estados miembros de la UE-27 podrán imponer a estos suministradores requisitos de autorización complementarios”*. Conforme al artículo 6.1 de la LGTel, deberá atenderse a lo previsto en los posibles acuerdos internacionales entre el Reino de España y el Reino Unido.

- Si el operador se encuentra ubicado en España o en cualquier otro Estado miembro de la UE y ha notificado conforme a la normativa

---

<sup>18</sup> A pesar de no haberse producido, a la fecha del presente acuerdo, la transposición del CECE, deben tenerse en cuenta las similitudes entre dicho Código y la anterior Directiva de autorización –efectivamente transpuesta a la norma nacional- en el ámbito de las autorizaciones generales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas.

<sup>19</sup> Dirección General de Redes de Comunicación, Contenido y Tecnologías de la Comisión Europea.

<sup>20</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/electronic\\_communications\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/electronic_communications_es.pdf)

aplicable o al artículo 12.4 del CECE<sup>21</sup>, seguirá plenamente vigente el régimen de autorización general emanado del CECE e incorporado en la LGTel, independientemente de que la mayoría del capital o de los accionistas de ese operador sean de origen británico.

Este último sería el supuesto de Colt, por lo que no puede estimarse la alegación formulada.

Por otra parte, los operadores del Grupo Dialoga denuncian el supuesto carácter arbitrario e injustificado de la medida provisional adoptada, pues señalan que no se ha comprobado con carácter previo a la adopción de la misma la titularidad de la numeración objeto de conflicto mediante la práctica de llamadas de prueba. Ello implicaría, a juicio del Grupo Dialoga, que se estarían validando de forma arbitraria los argumentos de Colt sin ningún tipo de prueba o validación, rechazando injustificadamente todo lo alegado y aportado por el Grupo Dialoga y haciendo consideraciones injustas e infundadas.

Sobre este punto, es relevante recordar que, en el marco del presente expediente, esta Comisión requirió a todos los operadores del Grupo Dialoga información y documentación relativa a los procesos de portabilidad de la numeración objeto de conflicto. No obstante, como ya se ha señalado, a excepción de Opera, todos los demás operadores del Grupo Dialoga rechazaron dicho requerimiento y no aportaron información alguna a este respecto.

Asimismo, se debe considerar que ni en el escrito de contestación de 31 de diciembre de 2019 de Opera, ni en los escritos de alegaciones a la ampliación de objeto de conflicto 30 de enero tanto de Opera, como de Dialoga e Incotel Servicios Avanzados, o en los escritos de alegaciones posteriores, se aporta información o documentación acreditativa que permita cuestionar la titularidad de las numeraciones objeto de conflicto, y que legitimen las denegaciones de portabilidad que se han venido realizando.

En este sentido, hubiera sido muy sencillo, si hubiera sido el caso, demostrar la falta de correspondencia entre NIF y número telefónico, a partir de la aportación de los datos de los clientes de que dispongan los operadores denunciados. Por el contrario, Colt ha aportado comunicaciones de los clientes que declaran que son los titulares de la numeración.

De esta manera, no se puede concluir que se hayan rechazado injustamente las aportaciones y alegaciones realizados por el Grupo Dialoga al presente expediente, de la misma forma que tampoco se puede concluir que se hayan validado de forma arbitraria los argumentos de Colt.

---

<sup>21</sup> Entre otras, el estatuto, la forma jurídica y el número del registro mercantil u otro registro público similar en el que figure el proveedor en la Unión, la dirección geográfica del eventual establecimiento principal del proveedor en la Unión y, en su caso, de cualquier sucursal en un Estado miembro, o los Estados miembros afectados (por su actividad).

Adicionalmente, en su escrito de alegaciones de 19 de febrero de 2020, los seis operadores del Grupo Dialoga alegan en contra de la supuesta calificación “inopinada” por parte de esta Comisión de los mismos como un “*Grupo de Empresas*”. A este respecto, se debe señalar que los mencionados seis operadores, (Dialoga, Incotel Ingeniería y Consultoría, Opera, Contacta, Incotel Servicios Avanzados e IGB), comparten el mismo representante legal y forman parte del mismo grupo empresarial (Dialoga Group), según los datos que constan en esta Comisión; lo cual es algo que se ha indicado con anterioridad en otros procedimientos<sup>22</sup> y no ha sido discutido por ninguno de ellos. A ello se debe añadir el hecho de que los mencionados escritos de alegaciones de 19 de febrero de 2020, entre otros escritos presentes en el expediente, sean virtualmente idénticos entre sí, variando únicamente el nombre del operador que los presenta.

De cualquier forma, se recuerda que la calificación como “Grupo Dialoga” se hace en el presente procedimiento por un objetivo de simplificación en la referencia al conjunto de los operadores, pero hay que recordar que toda la numeración objeto de conflicto y sus respectivas portabilidades han sido desglosadas en función del operador donante en todos los requerimientos y notificaciones efectuados (a cada uno de los operadores). Por consiguiente, a diferencia de lo alegado en los escritos de alegaciones de 19 de febrero de 2020, no se ha dado a entender en ningún caso que cada uno de los seis operadores esté obligado a analizar más solicitudes de portabilidad de red inteligente que el resto de entidades que operan en el mercado.

Asimismo, el Grupo Dialoga señala que a través de la Resolución de la medida provisional se estaría pretendiendo modificar la Especificación técnica, a fin de establecer que múltiples solicitudes de portabilidad deban efectuarse en una misma fecha. A este respecto, hay que recordar al Grupo Dialoga que el establecimiento de una misma fecha efectiva para la portabilidad de todas las numeraciones (ventana de cambio), ha sido solicitado por el cliente empresarial, para evitar un perjuicio reputacional y financiero, ante la situación de tener ciertos números portados y otros no, que pudiera obstaculizar la gestión de su negocio minorista. En este sentido, el establecimiento de una ventana de cambio para la portabilidad de toda la numeración del cliente empresarial, facilitando tiempo suficiente al operador donante para gestionar las peticiones, no supone ni una modificación ni una infracción de los términos recogidos en la Especificación técnica.

#### **QUINTO.- Valoración final de la cuestión sometida a conflicto**

De los escritos de alegaciones aportados tanto por Colt como por el Grupo Dialoga se ha constatado que no se ha garantizado la portabilidad de las líneas

---

<sup>22</sup> Ver exp. SNC/DTSA/103/17 y exp. CFT/DTSA/506/15.

objeto de conflicto, conforme a lo estipulado en la Resolución de la medida provisional de 4 de febrero de 2020.

Sobre los intentos de portabilidad que se han venido realizando desde la aprobación de la medida provisional, Colt reitera en su escrito de 16 de marzo de 2020 que el Grupo Dialoga ha seguido aprobando únicamente unas pocas solicitudes en cada intento realizado, denegando el resto. Es por ello que, ante la patente imposibilidad de poder realizar todas las portabilidades en el mismo día, Colt señala que el cliente empresarial **[CONFIDENCIAL ]** optó por proceder únicamente con las portabilidades que sí habían sido aceptadas con fechas 28 de febrero y 6 de marzo de 2020. Como resultado, de las ciento sesenta y nueve (169) numeraciones iniciales del cliente **[CONFIDENCIAL ]** actualmente hay **ciento diez (110)** todavía pendientes de ser portadas a Colt, mientras que de las nueve (9) del cliente **[CONFIDENCIAL ]** quedarían pendientes de ser portadas **tres (3)** numeraciones.

Por todo ello, se considera que ha quedado acreditado el rechazo injustificado de las últimas solicitudes de portabilidad emitidas por Colt. Por ello, en fecha 10 de septiembre del presente año, esta Comisión ha incoado procedimiento sancionador (exp. SNC/D TSA/051/20) a los seis operadores citados del Grupo Dialoga por el incumplimiento de la Resolución de la medida provisional de 4 de febrero de 2020.

Con fecha 29 de junio de 2020 tuvieron entrada escritos de alegaciones del Grupo Dialoga al trámite de audiencia. Conviene señalar que dichas alegaciones tuvieron entrada tras haberse producido un nuevo rechazo de la notificación, (en este caso del informe de audiencia), por parte de todos los operadores del Grupo Dialoga.

En sus alegaciones, el Grupo Dialoga reitera el argumento de la falta de objeto de conflicto dada la supuesta cancelación por parte de Colt de las solicitudes de portabilidad aceptadas por el Grupo Dialoga: indicando además que en la actualidad no existen portabilidades pendientes. No obstante, como ya se ha indicado, aunque no haya solicitudes pendientes de validación, actualmente hay numeración pendiente de ser portada. Habiendo sido solicitadas las portabilidades varias veces, los operadores denunciados podrían ponerse de acuerdo con Colt en el procedimiento y fechas para permitir las –no siendo razonable esperar que Colt inicie los procesos de portabilidad cada semana-.

Asimismo, los operadores denunciados presentan de nuevo alegaciones ya tratadas anteriormente, sin aportar documentación acreditativa adicional.

En consecuencia, esta Sala entiende que procede estimar la solicitud de Colt y requerir a los seis operadores mencionados que garanticen el cambio de operador con conservación de la numeración de los clientes de Colt, en un plazo máximo de cinco días.

Con fecha 29 de julio de 2020 tuvo entrada escrito de alegaciones de Colt al trámite de audiencia. Colt manifiesta su conformidad con las conclusiones alcanzadas y confirma las numeraciones pendientes de portabilidad en dicha fecha (ver Fundamento Material Segundo).

Colt solicita que la respuesta de la Comisión no quede en una simple solicitud al Grupo Dialoga, sino que sea “*absolutamente contundente*” y “*disuasoria*” para que se acepten las portabilidades y se evite que el Grupo Dialoga mantenga esta actitud en materia de portabilidad. Procede señalar a este respecto que la Resolución de medidas provisionales no constituyó una simple solicitud, sino una resolución administrativa con un mandato muy claro, ejecutiva conforme indica el artículo 98 de la LPAC. Por ello, se ha procedido a incoar procedimiento sancionador<sup>23</sup>.

Igualmente, el mandato de la presente resolución –en el que se requiere que se garanticen las portabilidades- es claro sobre su sentido. De conformidad con el artículo 99 de la LPAC, se apercibe a los operadores del Grupo Dialoga que se iniciará un procedimiento de ejecución forzosa, por el que se impondrán las correspondientes multas coercitivas –en virtud de los artículos 100 y 103 de la LPAC, y de la disposición adicional sexta de la LGTel<sup>24</sup>-, si no se cumple la presente Resolución.

## **SEXTO.- Denuncias de Colt y del Grupo Dialoga**

Tanto Colt como los operadores del Grupo Dialoga han planteado otras cuestiones que no son aspectos propiamente a resolver en el presente conflicto de portabilidad, pero 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 un nuevo procedimiento sancionador.

En este sentido, dadas las reiteradas denegaciones de las solicitudes de portabilidad que ha venido experimentando Colt en relación con las numeraciones de los clientes **[CONFIDENCIAL]**, se denuncia un incumplimiento de la normativa sectorial relativa a la conservación de la numeración en caso de cambio de operador –principalmente, la Especificación técnica de la portabilidad fija-.

Al mismo tiempo, en su escrito de 30 de marzo de 2020, Colt denuncia nuevas denegaciones de portabilidad, relativas a numeraciones no afectadas por el presente conflicto, por parte de los operadores de Grupo Dialoga. En concreto,

---

<sup>23</sup> Exp: SNC/D TSA/051/20

<sup>24</sup> “Para asegurar el cumplimiento de las resoluciones o requerimientos de información que dicten, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo o la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia podrán imponer multas coercitivas por importe diario de 125 hasta 30.000 euros, (...)”.

dada la situación de estado de alarma<sup>25</sup> en España y la consiguiente suspensión de todas las operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil que no estuvieran en curso<sup>26</sup>, con fecha 18 de marzo de 2020, la AOP acordó ir reduciendo el cupo de solicitudes por operador de forma progresiva para que los operadores pudieran dar curso a las portabilidades cuyo consentimiento había sido adquirido hasta el día 17 marzo incluido (esto es, antes de la suspensión de las operaciones de portabilidad).

Colt denuncia que, a pesar de que solicitó el 19 de marzo de 2020 las portabilidades para las que había obtenido consentimiento antes de la fecha acordada en el acuerdo de la AOP, se produjeron nuevas denegaciones para dos números cuyos operadores donantes eran empresas del Grupo Dialoga: Opera [CONFIDENCIAL ] e IGB [CONFIDENCIAL ]. La causa de denegación invocada fue “RD 8/2020: COVID19 suspensión portabilidad”, lo cual, señala Colt, constituye un intento de aprovechamiento de una situación extraordinaria para retrasar y dificultar el derecho de los abonados de cambiar de operador y retener indebidamente el mayor tiempo posible al cliente.

Estos hechos denunciados por Colt, relativos a las reiteradas denegaciones de portabilidad de las numeraciones de los clientes [CONFIDENCIAL ]; así como las denegaciones de portabilidad relativas a los números [CONFIDENCIAL ] y [CONFIDENCIAL ], se remiten al periodo de actuaciones previas IFP/D TSA/034/19 actualmente abierto en el presente organismo, [CONFIDENCIAL EXCEPTO PARA GRUPO DIALOGA.

].

Por su parte, mediante escritos de 12 de febrero de 2020, así como en su escrito complementario de 14 de febrero de 2020, Dialoga formula denuncia contra Colt, por las cancelaciones efectuadas por esta entidad, al entender que se realizan de forma arbitraria en contra de la regulación en materia de portabilidad; además de instrumentalizarse con mala fe mediante la interposición del presente conflicto. Es por ello que solicita que se requiera a Colt a cumplir con la Especificación Técnica y se inicie un procedimiento sancionador contra dicho operador.

Ya se ha señalado con anterioridad que la práctica de cancelaciones de solicitudes de portabilidad por parte de Colt, aun cuando afecten a solicitudes de portabilidades aceptadas previamente, no parece a esta Comisión que se realizase de forma arbitraria, incumpliendo la Especificación Técnica, sino que

---

<sup>25</sup> Declarado mediante el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19

<sup>26</sup> Artículo 20 del Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

estaban motivadas por las reiteradas denegaciones de gran parte de las solicitudes de portabilidad que efectuaba Colt, lo cual impedía que toda la numeración de sus clientes empresariales se portara en la ventana de cambio establecida. Asimismo, se debe de tener en cuenta que el Grupo Dialoga no ha aportado ninguna información o documentación en apoyo de sus manifestaciones sobre el supuesto perjuicio que dichas cancelaciones generan al buen funcionamiento de la plataforma de portabilidad, ni tampoco de los supuestos errores que ocasionan en los sistemas de los operadores de acceso.

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

### **RESUELVE**

**PRIMERO.-** Confirmar la medida cautelar adoptada por esta Sala en su Resolución de 4 de febrero de este año por la que se ordenó a los seis operadores del Grupo Dialoga -Dialoga Servicios Interactivos, S.A., Incotel Ingeniería y Consultoría, S.A., Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L., Contacta Servicios Avanzados, S.L., Incotel Servicios Avanzados, S.L. e Internet Global Business, S.L.- a que garantizaran, en su rol de operadores donantes, el ejercicio del derecho de los abonados del servicio telefónico fijo disponible al público, titulares de los números relacionados en el Anexo confidencial adjunto a la citada resolución de medida cautelar, al cambio de operador con conservación de la numeración o portabilidad a Colt Technology Services S.A.U.

**SEGUNDO.-** Estimar la solicitud de Colt Technology Services, S.A.U. y ordenar a los seis operadores del Grupo Dialoga -Dialoga Servicios Interactivos, S.A., Incotel Ingeniería y Consultoría, S.A., Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L., Contacta Servicios Avanzados, S.L., Incotel Servicios Avanzados, S.L. e Internet Global Business, S.L.- a garantizar, en su rol de operadores donantes, el ejercicio del derecho de los abonados del servicio telefónico fijo disponible al público, titulares de los números relacionados en el **Anexo confidencial** adjunto a la presente resolución, al cambio de operador con conservación de la numeración o portabilidad a Colt Technology Services S.A.U., en el plazo máximo de cinco días a partir del día siguiente al de la notificación de la presente Resolución.

**TERCERO.-** Se apercibe a los seis operadores anteriores de que en el caso de que, transcurridos cinco días desde la notificación de esta Resolución, incumplan la presente Resolución o persistiesen en el incumplimiento de la cautelar de 4 de febrero del presente año se iniciará un procedimiento de ejecución forzosa por medio de la imposición de multas coercitivas por cada día de retraso en el cumplimiento de las citadas Resoluciones.

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.