

**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE DECLARA CONCLUSO EL CONFLICTO DE PORTABILIDAD INTERPUESTO POR ALAI OPERADOR DE TELECOMUNICACIONES, S.L. FRENTE A CINCO OPERADORES DEL GRUPO DIALOGA, POR DESAPARICIÓN SOBREVENIDA DE SU OBJETO****CFT/DTSA/075/20/ALAI vs DIALOGA RECHAZO PORTABILIDADES****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**

D. Joaquim Hortalà i Vallvé

En Madrid, a 3 de diciembre de 2020

Vistas las actuaciones practicadas en el expediente con número CFT/DTSA/075/20, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** adopta resolución basada en los siguientes:

**I ANTECEDENTES DE HECHO****PRIMERO.- Escrito de denuncia de Alai Operador de Telecomunicaciones, S.L.**

Con fecha 30 de abril de 2020, tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) escrito de Alai Operador de Telecomunicaciones, S.L. (Alai), mediante el que plantea conflicto de portabilidad contra cinco operadores del Grupo Dialoga -Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga), Incotel Servicios Avanzados, S.L. (Incotel Servicios Avanzados), Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.A. (Opera), Contacta Servicios Avanzados, S.L. (Contacta) e Internet Global Business, S.L. (IGB)-.

El conflicto se interpone por la denegación reiterada de la portabilidad de las siguientes veinte (20) numeraciones pertenecientes a un usuario empresarial:

- Operador donante Dialoga: [CONFIDENCIAL PARA TERCEROS AJENOS AL EXPEDIENTE<sup>1</sup>

].

- Operador donante Incotel: [CONFIDENCIAL ]

- Operador donante Opera: [CONFIDENCIAL ]

- Operador donante Contacta: [CONFIDENCIAL ]

- Operador donante IGB: [CONFIDENCIAL ]

Alai solicita a la CNMC que exija a los operadores del Grupo Dialoga la concesión inmediata de las portabilidades solicitadas, así como que se incoe el correspondiente expediente sancionador por el incumplimiento de Especificación Técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración geográfica y de red inteligente en caso de cambios de operador<sup>2</sup> (Especificación técnica de la portabilidad fija), debido a la posible comisión de una infracción muy grave de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel).

## **SEGUNDO.- Comunicación del inicio del procedimiento administrativo y suspensión de plazo para resolver**

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, Alai, Dialoga, Incotel Servicios Avanzados, Opera, Contacta e IGB, 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).

No obstante, de conformidad con lo previsto en la disposición adicional 3ª del 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, se comunicó también a los interesados que, a partir de la entrada en vigor de dicho Real Decreto, se suspendían los términos y se interrumpían los

---

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

<sup>2</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 (PORT/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.

plazos para la tramitación del presente procedimiento y que el cómputo de los plazos se reanudaría en el momento en que perdiese vigencia el referido Real Decreto o, en su caso, las prórrogas del mismo. La reanudación del cómputo del plazo se produjo el 1 de junio de 2020<sup>3</sup>.

### **TERCERO.- Escrito de información complementaria**

Con fecha 26 de mayo de 2020, tuvo entrada escrito de información complementaria de Alai, en el que comunicaba que los operadores del Grupo Dialoga estarían cursando portabilidades “internas” (en las que el operador donante y receptor forma parte del Grupo Dialoga), pero no las portabilidades solicitadas por Alai.

### **CUARTO.- Requerimiento de información a la Asociación de Operadores para la Portabilidad (AOP)**

Mediante escrito de la Directora de la DTSA de 9 de junio de 2020 se requirió a la Asociación de Operadores para la Portabilidad<sup>4</sup> (AOP) determinada información acerca de los procesos de portabilidad registrados respecto a los números geográficos denunciados e indicados en el Antecedente primero. El 26 de junio de 2020, la AOP aportó la citada información.

### **QUINTO.- Requerimiento de información a Alai**

Mediante escrito de 16 de junio de 2020 se requirió a Alai que aportara determinada información relativa a las solicitudes de portabilidad cursadas y el estado de la numeración objeto de conflicto. Con fecha 2 de julio de 2020 tuvo entrada su escrito de contestación.

### **SEXTO.- Escrito de alegaciones de IGB**

Con fecha 22 de junio de 2020, el operador IGB presentó un escrito de alegaciones en el que informaba de la aceptación de las portabilidades de las veinte (20) numeraciones solicitadas por Alai y solicitaba el archivo del expediente, al entender que carecía de objeto.

### **SÉPTIMO.- Declaraciones de confidencialidad de Alai e IGB**

Mediante sendos escritos de la Directora de la DTSA de fecha de 21 de julio de 2020, se declaró la confidencialidad de la información relacionada con los procedimientos de portabilidad objeto del conflicto, aportada por Alai en sus

---

<sup>3</sup> De conformidad con lo dispuesto 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, de 14 de marzo.

<sup>4</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.

escritos de 30 de abril y 2 julio de 2020, así como por IGB en su escrito de 22 de junio de 2020.

### **OCTAVO.- Nuevos requerimientos de información a Alai y a los operadores del Grupo Dialoga**

El 27 de agosto de 2020 se requirió a Alai y a los cinco operadores del Grupo Dialoga que aportaran determinada información, relativa a los procesos de portabilidad y a las causas de denegación utilizadas para rechazar las solicitudes de portabilidad.

En fechas 10 y 22 de septiembre de 2020 tuvieron entrada los escritos de contestación de Alai y de los cinco operadores del Grupo Dialoga, respectivamente.

### **NOVENO.- Acceso al expediente de Alai**

En su escrito de 10 de septiembre de 2020, de contestación al requerimiento de información efectuado por esta Comisión, Alai solicita traslado de la documentación obrante en el presente expediente. Con fecha 14 de octubre de 2020, se dio traslado a Alai de la documentación obrante en el expediente mediante escrito de la Directora de la DTSA.

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

Mediante sendos escritos de fecha 29 de octubre de 2020, se declaró la confidencialidad de cierta información aportada por la AOP, Alai y los operadores del Grupo Dialoga en sus escritos de 26 de junio y 10 y 22 de septiembre de 2020, respectivamente.

### **ÚNDECIMO.- Solicitud de Dialoga de incorporación de hechos adicionales al presente conflicto**

En fecha 23 de noviembre de 2020, ha tenido entrada un escrito de Dialoga solicitando la acumulación al presente procedimiento de otro escrito presentado en la misma fecha, por el que ha formulado conflicto frente a Alai por incidencias relacionadas con la portabilidad de otros números telefónicos. De conformidad con el artículo 57 de la LPAC, el día 24 del mismo mes y año, se acordó no disponer a la acumulación de los nuevos hechos denunciados al procedimiento de referencia, por tratarse de portabilidades distintas que ya se han producido y solicitarse principalmente la investigación de una supuesta infracción por parte de Alai.

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**

Las competencias de la CNMC para intervenir en este procedimiento resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial de telecomunicaciones. En este sentido, el artículo 6 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (LCNMC) señala que este organismo “*supervisará y controlará el correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas*”, correspondiéndole a estos efectos “*resolver los conflictos en los mercados de comunicaciones electrónicas a los que se refiere el artículo 12.1.a) de la presente Ley*” y “*realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre<sup>5</sup>, y su normativa de desarrollo*”.

Asimismo, 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 intervenir 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<sup>6</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>7</sup>, cuyo texto

---

<sup>5</sup> Actualmente, la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

<sup>6</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>7</sup> Ver nota al pie 2.

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, 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.

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, el presente procedimiento tiene por objeto la resolución del conflicto de portabilidad interpuesto por Alai (operador receptor) por la denegación reiterada de las solicitudes de portabilidad relativas a veinte (20) números geográficos, por parte de cinco operadores pertenecientes al Grupo Dialoga (operadores donantes).

En concreto, Alai indica que el 18 de diciembre de 2019 la empresa **[CONFIDENCIAL]** le solicitó la portabilidad de sus veinte líneas 900 y 902 gestionadas por Dialoga y las otras cuatro empresas de su grupo. Sin embargo, las solicitudes de portabilidad fueron denegadas en reiteradas ocasiones por dichas operadoras debido a una supuesta falta de correspondencia entre la numeración y el abonado identificado por su DNI/NIF/CIF. Ante dichas denegaciones, Alai y el propio cliente **[CONFIDENCIAL]** remitieron sendos burofaxes a Dialoga en fechas 13 de febrero, 4 de marzo y 6 de abril de 2020, reiterando su voluntad de portar la numeración, pero las portabilidades fueron nuevamente denegadas.

Es de interés señalar que, como consecuencia de la declaración de estado de alarma<sup>8</sup> por el Gobierno de España, debido a la expansión del Covid-19, mediante el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, se estableció la suspensión de todas las operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil

---

<sup>8</sup> Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

que no estuvieran en curso, excepto en casos excepcionales de fuerza mayor (artículo 20).

A este respecto, Alai señala que las portabilidades objeto de conflicto no quedaron afectadas por dicha suspensión, al estar en curso de forma previa tanto a la declaración de estado de alarma como a la aprobación del Real Decreto-ley 8/2020. Sin embargo, Alai indica que el Grupo Dialoga utilizó lo dispuesto en el mencionado Real Decreto-ley para continuar denegando de manera injustificada las portabilidades solicitadas, al señalar como nueva causa de denegación “RD 8/2020: COVID19 suspensión portabilidad.”

Con posterioridad, Alai añade que, a requerimiento de la propia Dialoga, cursó de nuevo las solicitudes de portabilidad sobre las veinte numeraciones del usuario empresarial, pero continuaron siendo rechazadas en base a distintas causas de la Especificación técnica de la portabilidad fija.

Tras varias vicisitudes, no obstante, se ha podido comprobar que durante la tramitación del procedimiento los veinte (20) números geográficos han sido portados a favor de Alai a finales del mes de mayo de 2020, en concreto:

- Operador donante Dialoga: Los números **[CONFIDENCIAL]** se portaron a Alai con fecha de inicio de la ventana de cambio<sup>9</sup> los días 14 y 22 de mayo de 2020, mientras que el número **[CONFIDENCIAL]** fue portado con fecha de inicio de la ventana de cambio el 21 de mayo de 2020.
- Operador donante Incotel: los números **[CONFIDENCIAL]** fueron portados a Alai con fecha de inicio de la ventana de cambio el 14 de mayo de 2020.
- Operador donante Opera: los números **[CONFIDENCIAL]** fueron portados a Alai con fecha de inicio de la ventana de cambio el 22 de mayo de 2020.
- Operador donante Contacta: los números **[CONFIDENCIAL]** se portaron a Alai con fecha de inicio de la ventana de cambio el 22 de mayo de 2020.
- Operador donante IGB: el número **[CONFIDENCIAL]** fue portado a Alai con fecha de inicio de la ventana de cambio 19 de mayo de 2020.

---

<sup>9</sup> Es el plazo de tiempo determinado por la fecha, hora de inicio y su duración, dentro del cual los operadores del dominio de encaminamiento de portabilidad habrán de hacer las necesarias actuaciones en planta, así como en predios del abonado si fuera preciso. Durante este periodo no será posible garantizar al usuario el correcto funcionamiento del servicio.

Así, esta Comisión tuvo conocimiento de que se había producido la portabilidad de los números a través de una consulta realizada el 5 de junio de 2020 a la herramienta que tiene disponible la CNMC en su página web<sup>10</sup>, sobre los datos que constan en la base de datos de la AOP.

Tras solicitar información al respecto a todas las operadoras interesadas en este procedimiento, Alai confirmó estos hechos en su escrito de 2 de julio de 2020, así como, los operadores del Grupo Dialoga a través de sus escritos de 22 de junio y 22 de septiembre de 2020.

Asimismo, los movimientos de las numeraciones objeto de conflicto, los datos sobre la tramitación de las solicitudes de portabilidad y las fechas de inicio de ventana de cambio han sido también confirmados por la AOP, a través de la información aportada en su escrito de 26 de junio de 2020.

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 continuar 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, al tratarse de un procedimiento de conflicto cuyo objeto es la portabilidad de los veinte (20) números geográficos denunciados, que han sido ya portados a favor de Alai (operador receptor), se considera que no existe una controversia específica y concreta entre Alai y los operadores del Grupo Dialoga derivada de los procesos de portabilidad denunciados, y, no concurriendo motivos de interés público que justifiquen la continuación de

---

<sup>10</sup> <https://numeracionyoperadores.cnmc.es/portabilidad/fija>



intervención de este organismo, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC considera que ha de concluirse el presente procedimiento, archivando el expediente, al haber desaparecido el objeto material que motivó el inicio del presente procedimiento.

Las denuncias presentadas por Alai en relación con la vulneración por parte de los operadores del Grupo Dialoga del derecho a conservación de numeración y el supuesto incumplimiento por estos operadores de la normativa sectorial de telecomunicaciones (en particular, la Especificación técnica de la portabilidad fija), serán investigadas en el expediente sancionador nº SNC/D TSA/060/20, al cual se remiten las actuaciones del presente expediente.

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

### **RESUELVE**

**ÚNICO.-** Declarar concluso el procedimiento de conflicto de portabilidad iniciado a instancia de Alai Operador de Telecomunicaciones, S.L. frente a Dialoga Servicios Interactivos, S.A., Incotel Servicios Avanzados, S.L., Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.A., Contacta Servicios Avanzados, S.L. e Internet Global Business, S.L., procediéndose al archivo del expediente, por haber desaparecido el objeto que justificó su iniciación y no existir motivos de interés público que justifiquen su continuación.

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.