

**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE DECLARA CONCLUSO EL CONFLICTO DE PORTABILIDAD INTERPUESTO POR ALAI OPERADOR DE TELECOMUNICACIONES, S.L. FRENTE A DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A., POR DESAPARICIÓN SOBREVENIDA DE SU OBJETO****CFT/D TSA/162/20/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 25 de marzo de 2021

Vistas las actuaciones practicadas en el expediente con número CFT/D TSA/162/20, 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 10 de septiembre de 2020, en el marco del conflicto de portabilidad CFT/D TSA/075/20, tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito del operador Alai Operador de Telecomunicaciones, S.L. (Alai) mediante el que plantea una nueva solicitud de conflicto de portabilidad contra el grupo Dialoga.

En concreto, Alai señala que tramitó varias solicitudes de portabilidad sobre treinta y nueve (39) números fijos de los que es titular la empresa **[CONFIDENCIAL PARA TERCEROS AJENOS AL EXPEDIENTE]<sup>1</sup>**

---

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

**FIN CONFIDENCIAL]** -todos ellos números 902-: **[CONFIDENCIAL**

1.

En su escrito, Alai afirma que las solicitudes de portabilidad fueron denegadas por el grupo Dialoga, invocando como causa de denegación “*otras causas acordadas por operadores*” o no dando respuesta a las peticiones, lo que conllevó la “*expiración de temporizadores críticos detectada por la ER* [Entidad de Referencia]”. Ante dicha situación, Alai procedió a enviar correos electrónicos certificados a Dialoga reiterando la necesidad de atender a las solicitudes de portabilidad, pero no obtuvo respuesta.

Alai solicita a la CNMC que exija a 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 acuerdo con lo establecido en el artículo 76, apartados 12 y 16, de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel).

### **SEGUNDO.- Comunicación del inicio del procedimiento administrativo y requerimiento de información**

Mediante sendos escritos de la Directora de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (directora de la DTSA) de la CNMC de fecha 16 de octubre de 2020 se comunicó a Alai y a los operadores del grupo Dialoga -Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga), 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.- 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).

---

<sup>2</sup> Modificada por la Resoluciones de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC de 7 de mayo de 2015 (PORT/DTSA/2519/13) y de 28 de noviembre de 2019 (PORT/DTSA/002/16).

En dichos escritos se requirió a los operadores del grupo Dialoga que confirmaran si habían estado involucrados en los procesos de portabilidad denunciados por Alai, a efectos de tenerles como interesados en el presente procedimiento.

Asimismo, se requirió, tanto a Alai como a los operadores del grupo Dialoga, que aportaran determinada información necesaria para la resolución del procedimiento, al amparo de lo dispuesto en el artículo 75.1 de la LPAC.

### **TERCERO.- Escrito de alegaciones de [CONFIDENCIAL ]**

Con fecha 3 de noviembre de 2020, tuvo entrada escrito de alegaciones de [CONFIDENCIAL ] en el que comunicaba a la CNMC que se ponía a su disposición para cualquier cuestión que llevase a la correcta y rápida resolución del conflicto entre Alai y Dialoga.

### **CUARTO.- Ampliación de plazo de contestación a Dialoga**

Con fecha 11 de noviembre de 2020, Dialoga solicitó una ampliación de diez (10) días hábiles para la contestación al requerimiento de información contenido en el escrito de inicio de procedimiento de 16 de octubre de 2020. Mediante escrito de la directora de la DTSA de 11 de noviembre de 2020, se concedió una ampliación del plazo de contestación de un máximo de cinco (5) días hábiles.

### **QUINTO.- Contestación de Alai a requerimiento de información**

Con fecha 11 de noviembre de 2020, Alai remitió escrito de contestación al requerimiento de información emitido junto al acto de inicio de procedimiento de 16 de octubre de 2020, en el cual aportó información sobre las solicitudes de portabilidad y el estado de las numeraciones en conflicto.

### **SEXTO.- Contestación de Dialoga a la solicitud de información y denegación de solicitud de acumulación**

Con fecha 23 de noviembre de 2020, Dialoga remitió escrito de contestación al requerimiento de información formulado junto al acto de inicio del procedimiento, confirmando ser el titular único de las treinta y nueve (39) numeraciones denunciadas, y aportando información sobre los procesos de portabilidad en los que habían estado involucradas las numeraciones objeto de conflicto. En este sentido, Dialoga alegó que la mayoría de las numeraciones denunciadas (29) nunca estuvieron involucradas en proceso de portabilidad alguno.

Al mismo tiempo, Dialoga solicitó la acumulación al presente procedimiento de otro conflicto interpuesto contra Alai por unas supuestas prácticas dilatorias u obstaculizadoras del proceso de portabilidad con conservación de numeración.

Mediante escrito de la directora de la DTSA de 3 de diciembre de 2020, se denegó dicha acumulación al no existir una identidad o conexión entre el objeto de ambos procedimientos.

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

Mediante escrito de la directora de la DTSA de 3 de diciembre de 2020 se requirió a la Asociación de Operadores para la Portabilidad (AOP) determinada información acerca de los procesos de portabilidad registrados respecto a los números denunciados e indicados en el Antecedente primero. El 14 de diciembre de 2020, la AOP aportó la citada información.

#### **OCTAVO.- Escrito de solicitud de medidas provisionales y nuevas alegaciones de Alai**

Con fecha 18 de diciembre de 2020, Alai presentó un escrito de solicitud de medidas provisionales consistente en requerir a la AOP, y con ello al Nodo Central de Portabilidad, para que aceptara de oficio y sin el concurso del operador donante la portabilidad de las numeraciones objeto de conflicto.

Posteriormente, con fecha 19 de enero de 2021, Alai presentó un escrito de alegaciones en el que confirmaba que las portabilidades de las treinta y nueve (39) numeraciones de conflicto tuvieron lugar los días 23, 28 y 29 de diciembre de 2020.

Asimismo, Alai solicitó personarse en el procedimiento sancionador SNC/DTSA/060/20. En fecha 15 de marzo de 2021, esta solicitud ha sido remitida al órgano instructor de dicho expediente, para su consideración.

#### **NOVENO.- Escrito de alegaciones de Dialoga**

Mediante escrito de 8 de febrero de 2021, Dialoga presenta escrito de alegaciones sobre la denegación de acumulación solicitada en su anterior escrito de 23 de noviembre de 2020.

#### **DÉCIMO.- Declaraciones de confidencialidad**

Mediante escritos de la directora de la DTSA de 23 de febrero de 2021, se dictaron las correspondientes declaraciones de confidencialidad de determinados datos e informaciones aportadas en los escritos de Alai y Dialoga y en la contestación de la AOP al requerimiento de información formulado.

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 “supervisaré y controlaré 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>[3]</sup>, y su normativa de desarrollo”.

Asimismo, 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 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>4</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>5</sup>, cuyo texto consolidado es el vigente durante los hechos analizados en el presente conflicto.

---

<sup>3</sup> Actualmente, la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

<sup>4</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>5</sup> Ver nota al pie 2.

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 treinta y nueve (39) números de red inteligente, por parte de Dialoga (operador donante).

En concreto, Alai indica que el 17 de agosto de 2020, la empresa **[CONFIDENCIAL]** le solicitó la portabilidad de sus treinta y nueve (39) líneas gestionadas por Dialoga. En este sentido, Alai solicitó la portabilidad a Dialoga, como operador donante, en fecha 24 de agosto de 2020, siendo denegada por “*expiración temporizadores críticos detectada por la ER*”. Con posterioridad a dicha denegación, desde Alai se procedió a solicitar nuevamente la portabilidad de la numeración citada en fechas 2 y 8 de septiembre de 2020, denegándose entonces sendas solicitudes desde Dialoga por “*otras causas acordadas por operadores*” o simplemente no dando respuesta a las peticiones, lo que conllevó la “*expiración de temporizadores críticos detectada por la ER*”.

Alai procedió a enviar emails certificados a Dialoga, reiterando la necesidad de atender a sus solicitudes de portabilidad e indicando que se procedería de nuevo a solicitarlas. Sin embargo, no se obtuvo respuesta por parte de Dialoga.

Por su parte, en su escrito de 23 de noviembre de 2020, Dialoga señala que las solicitudes de portabilidad de Alai no se encontraban referidas a las treinta y nueve (39) numeraciones denunciadas ya que, según Dialoga, veintinueve (29) de dichas numeraciones no habrían estado sometidas a procesos de portabilidad en las fechas denunciadas.

Esta Comisión solicitó informe a la AOP sobre los movimientos de portabilidad para las numeraciones denunciadas por Alai. El 14 de diciembre de 2020, la AOP aportó la citada información, en la cual se pudo apreciar que de las treinta y nueve (39) numeraciones denunciadas, Alai sólo había solicitado la portabilidad de nueve (9) numeraciones. En este sentido, según el informe de la AOP, las treinta (30) numeraciones restantes no estuvieron sujetas a procesos de portabilidad que involucraran a Alai.

No obstante, en dicho informe se confirman las expiraciones de solicitudes de portabilidad y denegaciones por “*otras causas acordadas por operadores*” efectuadas por parte de Dialoga, para las nueve (9) numeraciones efectivamente solicitadas por Alai en los días 24 de agosto, y 2, 4, 8 y 10 de septiembre de 2020, respectivamente.

Seguidamente, con fecha 18 de diciembre de 2020, Alai solicitó a esta Comisión la adopción de una medida provisional consistente en requerir a la AOP, y con ello al Nodo Central de Portabilidad, para que aceptase de oficio y sin el concurso del operador donante (Dialoga) la petición de portabilidad de toda la numeración de **[CONFIDENCIAL]**, que fuera solicitada por Alai.

En la misma fecha, Alai comunicó a la CNMC su intención de solicitar las portabilidades de todas y cada una de las treinta y nueve (39) numeraciones objeto de conflicto los días 22, 23 y 28 de diciembre de 2020.

Finalmente, a continuación, las treinta y nueve (39) numeraciones fueron portadas a favor de Alai a finales del mes de diciembre de 2020, en concreto:

- Ventana de cambio<sup>6</sup> 23 de diciembre de 2020: Los números **[CONFIDENCIAL]** .]
- Ventana de cambio 28 de diciembre de 2020: Los números **[CONFIDENCIAL]** .]
- Ventana de cambio 29 de diciembre de 2020: Los números **[CONFIDENCIAL]** .]

---

<sup>6</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

Esta Comisión tuvo conocimiento de que se había producido la portabilidad de los números a través de una consulta realizada el 15 de enero de 2021 en la web de Portanet, sobre los datos recogidos por la AOP.

Poco después, mediante escrito de 19 de enero de 2021, Alai confirmó que las portabilidades se habían efectuado en las fechas de ventana de cambio señaladas. Por ello, no fue preciso valorar la adopción de la mencionada solicitud de medidas provisionales de Alai de 18 de diciembre 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 continuarlo por causas sobrevenidas. La resolución que se dicte deberá ser motivada en todo caso”.*

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

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

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

Al amparo de estos preceptos, al tratarse de un procedimiento de conflicto cuyo objeto es la portabilidad de treinta y nueve (39) números fijos que han sido ya portados a favor de Alai (operador receptor), se considera que no existe una controversia específica y concreta entre Alai y Dialoga derivada de los procesos de portabilidad denunciados, y, no concurriendo motivos de interés público que justifiquen la continuación de 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.

Por último, se debe señalar que las denuncias de Alai dirigidas a la incoación de expediente sancionador a Dialoga no son objeto del presente conflicto y se investigarán en el marco de un expediente separado.

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 por Alai Operador de Telecomunicaciones, S.L. frente a Dialoga Servicios Interactivos, S.A., procediéndose al archivo del expediente, por haber desaparecido el objeto que justificó su iniciación y no existir motivos que justifiquen su continuación.

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.