

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE ARCHIVA LA SOLICITUD DE CONFLICTO INTERPUESTA POR DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. CONTRA ALAI OPERADOR DE TELECOMUNICACIONES, S.L. POR OBSTACULIZAR PROCESOS DE PORTABILIDAD

CFT/D TSA/190/20/PORTABILIDAD DIALOGA vs ALAI

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Mariano Bacigalupo Saggese

Consejeros

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D^a. Pilar Sánchez Núñez

Secretario

D. Joaquim Hortalà i Vallvé

En Madrid, a 8 de julio de 2021

Finalizada la instrucción del procedimiento administrativo con número CFT/D TSA/190/20, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** adopta resolución basada en los siguientes

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Escrito de Dialoga Servicios Interactivos, S.A. de interposición de conflicto de portabilidad

Con fecha 23 de noviembre de 2020 tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) escrito del operador Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga) mediante el que plantea conflicto de portabilidad contra Alai Operador de Telecomunicaciones, S.L. (Alai).

En su escrito, Dialoga indica que, desde el 26 de febrero de 2020 hasta la fecha de interposición del conflicto, cinco solicitudes de portabilidad habrían sido denegadas o dejadas expirar de manera injusta por parte de Alai. Dichas solicitudes se encuentran referidas a las numeraciones **[CONFIDENCIAL excepto para DIALOGA y ALAI¹]** (esta última ya portada a Dialoga con anterioridad a la fecha de interposición del conflicto).

¹ En adelante y salvo las excepciones indicadas, todas las confidencialidades se declaran frente a terceros ajenos al expediente.

Dialoga alega que dichas conductas le están originando diversos perjuicios, así como al cliente que le solicita la portabilidad, al menoscabar sus derechos recogidos en la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, aprobada por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo. Dialoga formula denuncia contra Alai por un uso desproporcionado, abusivo, sistemático y contrario a la Especificación Técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración geográfica y de red inteligente en caso de cambios de operador² (ETPF), lo cual sería constitutivo de una infracción muy grave, y por tanto, solicita que se proceda a iniciar un procedimiento sancionador frente a Alai.

Por último, Dialoga solicita en el mismo escrito la adopción por la CNMC de una medida provisional, consistente en requerir a Alai que acepte la solicitud de portabilidad relativa a la numeración [CONFIDENCIAL].

SEGUNDO.- 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 11 de diciembre de 2020, se notificó a los mencionados operadores el inicio del correspondiente procedimiento para resolver el conflicto de portabilidad planteado por Dialoga, 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).

En dicho escrito se requirió a las partes que aportaran determinada información necesaria para la resolución del procedimiento, al amparo del artículo 75.1 de la LPAC, y se requirió a Alai que se pronunciara sobre la solicitud de Dialoga – para valorar la solicitud de la medida provisional citada-.

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

Con fecha 18 de diciembre de 2020, Dialoga contestó al requerimiento de información indicado en el Antecedente Segundo, aportando copias de las solicitudes de portabilidad referidas, así como informes de movimientos de portabilidad emitidos por la Entidad de Referencia “Portanet”.

² 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) y por la Resolución de 19 de noviembre de 2020 (POR/DTSA/002/20), estando operativas dichas modificaciones desde el 30 de noviembre de 2020.

CUARTO.- Contestación de Alai al requerimiento de información

Con fecha 30 de diciembre de 2020, tuvo entrada escrito de contestación de Alai al requerimiento de información. En dicho escrito Alai informa de una serie de intentos de comunicación con Dialoga mediante emails certificados en los que se disculpa por los errores en la expiración de las solicitudes de portabilidad relativas a la numeración **[CONFIDENCIAL]**, y solicita, tanto a Dialoga como al cliente **[CONFIDENCIAL]**, que soliciten de nuevo la portabilidad de dicha numeración para que se pueda asegurar su correcta tramitación y finalización.

QUINTO.- Traslado de información a Dialoga y requerimiento de información

Con fecha 27 de enero de 2021, se dio traslado a Dialoga de la información aportada por Alai y se le requirió para que confirmara si acusó recibo o contestó a los intentos de comunicación de Alai, requiriéndole asimismo que solicitara de nuevo la portabilidad de la numeración **[CONFIDENCIAL]** si no lo había hecho -en atención al objeto del presente conflicto y a la respuesta dada por Alai-, y que confirmara la aceptación o denegación de la portabilidad, en su caso.

SEXTO.- Contestación al anterior requerimiento de Dialoga

Con fecha 16 de febrero de 2021, Dialoga aportó escrito de contestación al anterior requerimiento de información, en el cual señala que la actuación de Alai es reiterada en el tiempo y no debida a un error puntual, y que de no haber interpuesto el presente conflicto se continuaría desatendiendo cualquier solicitud de Dialoga sobre la numeración **[CONFIDENCIAL]**. Al mismo tiempo, Dialoga señala que ha interrumpido el envío de nuevas solicitudes de portabilidad de la numeración afectada, para no incurrir en mayores costes administrativos.

SÉPTIMO.- Declaraciones de confidencialidad

Mediante escrito de la DTSA, de 8 de marzo de 2021, se dictó declaración de confidencialidad de determinados datos e informaciones aportadas en los escritos de Alai y Dialoga.

OCTAVO.- Resolución por la que se desestiman medidas provisionales solicitadas por Dialoga

La Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, mediante Resolución de 25 de marzo de 2021, desestimó la solicitud de medidas provisionales formulada por Dialoga en el marco del presente procedimiento, consistente en que se dictara resolución conminando a Alai a aceptar la portabilidad relativa a la numeración **[CONFIDENCIAL]**.

NOVENO.- Trámite de audiencia

Con fecha 4 de mayo de 2021, de conformidad con lo previsto en el artículo 82 de la LPAC, se notificó a los interesados el informe de la DTSA emitido en el trámite de audiencia, otorgándoles un plazo de diez días para que efectuaran sus alegaciones y aportaran los documentos que estimaran pertinentes.

DÉCIMO.- Alegaciones al trámite de audiencia

Con fecha 11 de mayo de 2021, Alai presentó escrito de alegaciones al trámite de audiencia, mediante el cual reitera que su intención no ha sido denegar las portabilidades y solicita que se incoe procedimiento sancionador contra Dialoga y se archive el procedimiento ante la falta de interés de Dialoga en solicitar la portabilidad de la numeración objeto de conflicto.

Mediante escrito de 28 de mayo de 2021, Dialoga presentó alegaciones al trámite de audiencia, alegando nuevamente que las prácticas de Alai son reiteradas en el tiempo y que no se deben a un error humano puntual y que, de no haber interpuesto conflicto, Alai continuaría desatendiendo y dejando expirar sus solicitudes de portabilidad; por lo que Dialoga solicita que se estime su solicitud y se incoe procedimiento sancionador contra Alai.

UNDÉCIMO.- Nuevas declaraciones de confidencialidad

Mediante escrito de la DTSA, de 7 de junio de 2021, se dictó declaración de confidencialidad de determinados datos e informaciones aportadas en los escritos de alegaciones al trámite de audiencia de Alai y Dialoga.

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 resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial de telecomunicaciones. Los artículos 6.4, 12.1.a).1º y 12.2 de la LCNMC y los artículos 12.5, 15 y 70.2.d) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel), atribuyen a la CNMC la función de resolver de forma vinculante los conflictos que se susciten entre operadores en materia de acceso e interconexión de redes a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado, con objeto de fomentar y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos señalados en el artículo 3 del mismo texto legal, entre los que se incluye el siguiente:

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

El Reglamento de Mercados³ 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 ETPF⁴.

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.

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 regulatorio en el que se enmarca el presente conflicto

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

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

³ Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

⁴ Ver nota al pie nº 2.

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

Por su parte, el artículo 8.1 de la LGTel establece que la explotación de redes y la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas se sujetarán a las condiciones previstas en esta Ley y su normativa de desarrollo, entre las cuales se incluirán las de salvaguarda de los derechos de los usuarios finales.

Dialoga y Alai son operadores que se encuentran inscritos en el Registro de Operadores, entre otros servicios, para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público (STFDP)⁵, por lo que ambos deben cumplir, entre otras, la condición de garantizar la conservación (portabilidad) de la numeración de sus usuarios en los supuestos establecidos en la normativa, en virtud de lo dispuesto en los artículos 21.1 de la LGTel y 20.e) del Reglamento de Prestación de Servicios de comunicaciones electrónicas⁶.

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

“[L]os operadores garantizarán, de conformidad con lo establecido en el artículo 47, que los abonados con números del plan nacional de numeración telefónica puedan conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados, con independencia del operador que preste el servicio. (...)”

Este derecho se ejerce cuando se tramita el alta en el mismo servicio de telecomunicaciones de otro operador (artículo 44.2 del Reglamento de Mercados), porque el derecho configurado por la normativa es a conservar el número telefónico cuando haya cambio de operador.

En el ejercicio del derecho a la conservación de la numeración, es responsabilidad de Dialoga -como operador receptor- dirigir el proceso, y de Alai -como operador donante- el garantizar el ejercicio de este derecho mediante el sostenimiento de los sistemas que así lo permitan.

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

Entre otras cuestiones, la ETPF 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

⁵ Expedientes de inscripción en el Registro de Operadores núm. RO/DTSA/0693/17 y RO/DTSA/0770/20, respectivamente.

⁶ 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.

pueden utilizar (siempre que dichas causas concurren), con el objeto de dotar de garantías y seguridad jurídica a los procesos de portabilidad iniciados por los usuarios ante un cambio de operador.

Dicho apartado establece que:

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

Denegación por el operador donante:

- *Por causas justificadas de fuerza mayor (huelgas, catástrofes naturales, etc.).*
- *Numeración inactiva.*
- *Falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su DNI/NIF/CIF.*
- *Falta de correspondencia entre numeración y administrativo/identificador del proceso mayorista.*
- *Tipo de acceso incorrecto.*
- *Falta de validación por parte del operador revendedor.*
- *Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal”.*

SEGUNDO.- Sobre los procesos de portabilidad afectados

De acuerdo con la documentación aportada por Dialoga en su escrito de interposición de 23 de noviembre de 2020, desde el 26 de febrero de 2020 hasta la fecha de interposición de conflicto, se han efectuado cinco (5) solicitudes de portabilidad desde Dialoga a Alai que han resultado infructuosas. Se indica que en dichos intentos de portabilidad se produjeron tanto denegaciones (DSP2) como expiraciones (W) de los procesos iniciados, lo cual, según Dialoga, demostraría que dicha circunstancia se habría venido produciendo de forma sistemática y prolongada en el tiempo.

En concreto, los intentos fallidos de portabilidad se detectaron en relación con las solicitudes de portabilidad del cliente **[CONFIDENCIAL]** y los números **[CONFIDENCIAL]**:

- a) Como se ha indicado con anterioridad, la numeración **[CONFIDENCIAL]** fue portada con éxito a Dialoga con anterioridad a la interposición del presente conflicto.

Concretamente, para dicho número se lanzaron tres (3) procesos de portabilidad a partir del 25 de febrero de 2020, sucediéndose tres (3) denegaciones de los procesos de portabilidad de dicha numeración en fechas 26, 27 y 28 de febrero de 2020, por “Expiración de temporizadores

críticos detectada por la ER” y por “falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado”.

La numeración fue portada al operador receptor, Contacta Servicios Avanzados S.L. (Contacta), miembro del Grupo Dialoga⁷, con fecha inicio de ventana de cambio⁸ el 3 de marzo de 2020. Posteriormente, con fecha inicio de ventana de cambio 4 de agosto de 2020, la numeración fue portada desde Contacta a Dialoga (portabilidad intragrupo, esto es, efectuada entre operadores pertenecientes al mismo grupo empresarial).

Por tanto, de las cinco (5) solicitudes de portabilidad infructuosas denunciadas por Dialoga, tres (3) de ellas son relativas a la mencionada numeración **[CONFIDENCIAL]**, ya portada a Contacta en marzo de 2020, y que por tanto no forma parte del objeto del presente procedimiento al no existir controversias de portabilidad pendientes sobre la misma.

- b) En relación con la solicitud de portabilidad de la numeración **[CONFIDENCIAL]**, Dialoga, en calidad de operador receptor, lanzó dos (2) procesos de portabilidad a Alai en las fechas 17 y 18 de noviembre de 2020, los cuales expiraron por falta de contestación del operador donante (W) los días 18 y 19 de noviembre de 2020, respectivamente. En el fundamento siguiente se analizan las vicisitudes de la solicitud de portabilidad controvertida.

TERCERO.- Valoración de las cuestiones objeto de la solicitud de Dialoga

Mediante requerimiento de 11 de diciembre de 2020, esta Comisión solicitó a Alai información relativa a las expiraciones producidas sobre las dos solicitudes de portabilidad formuladas para la numeración **[CONFIDENCIAL]**.

En su escrito de contestación de 30 de diciembre, Alai reconoció la existencia de estas expiraciones injustificadas, indicando que en ningún momento denegó la portabilidad, sino que, debido a un error humano por parte de su personal, las solicitudes realizadas los días 17 y 18 de noviembre, en horario nocturno, expiraron. Mediante emails certificados de 17 y 18 de diciembre de 2020 -aportados al expediente por Alai en el escrito de contestación citado-, Alai explicó el error tanto a Dialoga como al cliente **[CONFIDENCIAL]**, y les solicitó que procedieran a lanzar de nuevo la solicitud de portabilidad de la numeración de conflicto a fin de que pudiera ser aceptada a la mayor brevedad.

⁷ Según datos de esta Comisión, tanto Contacta como Dialoga comparten el mismo representante legal y forman parte del mismo grupo empresarial (Dialoga Group).

⁸ 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.

No obstante, Alai indica que no recibió respuesta alguna por parte de Dialoga ni se ha vuelto a solicitar la portabilidad de la numeración **[CONFIDENCIAL]**.

Tal y como se indica en el Antecedente de Hecho Quinto, con fecha 27 de enero de 2021, se dio traslado a Dialoga de la información aportada por Alai y se le requirió que confirmara si acusó recibo o contestó a los intentos de comunicación de Alai. Asimismo, se le requirió que solicitara de nuevo la portabilidad de la numeración **[CONFIDENCIAL]**, si no lo había hecho ya, y que confirmara la aceptación o denegación de la portabilidad, en su caso.

No obstante, tal y como se mencionó en la Resolución de la CNMC de 25 de marzo de 2021, por la que se denegó la solicitud de Dialoga de medidas provisionales en el seno del presente procedimiento, hasta la fecha, Dialoga no ha confirmado que acusara recibo o contestara a las comunicaciones de Alai, ni ha comunicado a la CNMC que haya solicitado de nuevo la portabilidad de la numeración **[CONFIDENCIAL]**. Al contrario, Dialoga ha comunicado a esta Comisión la interrupción del envío de nuevas solicitudes de portabilidad para no incurrir en mayores costes administrativos.

En este sentido, Dialoga justifica dicha interrupción de nuevas solicitudes de portabilidad señalando que las prácticas de Alai le suponen unos costes no despreciables derivados de las numerosas gestiones que debe llevar a cabo por *“la reiteración y el seguimiento y tramitación de las numerosas incidencias que de actuar las denunciadas de buena fe, de manera diligente y acorde con la normativa aplicable no se hubieran producido”*.

Asimismo, Dialoga justifica su falta de respuesta a los intentos de comunicación de Alai indicando que el canal de comunicación entre operadores en relación a incidencias derivadas de los procesos de portabilidad es únicamente el Sistema de Gestión de Incidencias (SGI)⁹. En este sentido, Dialoga alega que Alai no contestó al mensaje de la incidencia interpuesta en el SGI en fecha 28 de febrero de 2020, por las expiraciones producidas en sus solicitudes de portabilidad.

No obstante, dicho mensaje se encuentra referido a la numeración **[CONFIDENCIAL]**, que fue portada el 3 de marzo de 2020 a Contacta -otra empresa del grupo-¹⁰, no teniendo dicha incidencia afectación alguna al

⁹ La apertura de una incidencia es la herramienta prevista específicamente en la Especificación técnica de portabilidad fija (Apartado 8. Sistema de gestión de incidencias) para poner de manifiesto al operador donante la existencia de un suceso en el procedimiento que requiere de comprobaciones adicionales tras no haberse podido solucionar de forma automática. Para la resolución de la incidencia por el operador destinatario, la Especificación regula un plazo de 1 o dos días según el tipo de incidencia.

¹⁰ No se puede comprobar en la documentación aportada, pero se entiende que dicha incidencia sería interpuesta por Contacta puesto que la numeración **[CONFIDENCIAL]** fue portada a Contacta.

proceso de portabilidad pendiente ni al presente conflicto -interpuesto por Dialoga-.

Por su parte, respecto de la portabilidad de la numeración **[CONFIDENCIAL]**, Dialoga no interpuso incidencia alguna en el SGI, ni tampoco se han hecho gestiones ni se ha intentado poner en contacto con el operador donante Alai. En su lugar, se interpuso directamente conflicto de portabilidad ante la CNMC.

En definitiva, a la luz de la documentación aportada por los interesados del conflicto, ha quedado acreditado que Dialoga solicitó la portabilidad del número **[CONFIDENCIAL]** y que Alai dejó expirar en dos (2) ocasiones seguidas los procesos de portabilidad iniciados por Dialoga¹¹.

Sobre este punto, en los casos en los que se produzca la “*Expiración de temporizadores críticos detectada por la ER*”, el operador donante debe explicar los motivos. En este caso, Alai ha admitido el error producido en las expiraciones y ha manifestado su voluntad de aceptar la portabilidad de la numeración tan pronto como sea solicitada.

En su escrito de alegaciones al trámite de audiencia de 11 de mayo de 2021, Alai insiste en que su intención no fue denegar la portabilidad de la numeración **[CONFIDENCIAL]**, y por ello requiere a Dialoga que solicite de nuevo la portabilidad para poder cursarla debidamente tan pronto sea solicitada.

Alai llama la atención sobre el hecho de que, a fecha de presentación de su escrito de alegaciones, Dialoga sigue sin solicitar la portabilidad de la numeración de conflicto.

Es por ello que Alai solicita que se incoe expediente sancionador contra Dialoga y que se proceda al archivo del presente expediente, dado que Dialoga no sólo no habría demostrado la necesidad y urgencia de su solicitud de portabilidad, sino que además no habría manifestado interés alguno en lanzarla de nuevo.

Tras consultar esta Comisión la web de Portanet sobre los datos recogidos por la AOP para la numeración afectada, esta Comisión ha podido comprobar que **no se han producido intentos de portabilidad para dicha numeración por parte de Dialoga en los últimos seis (6) meses.**

¹¹ Dialoga aporta la solicitud de portabilidad firmada por el cliente (si bien en la misma no se identifica claramente al operador donante y receptor, ni la fecha de la solicitud de portabilidad), y un informe de movimientos de portabilidad de la Entidad de Referencia, corroborado por Alai, en el cual se pueden apreciar las expiraciones que se habrían producido en cada uno de los intentos de portabilidad.

En su escrito de alegaciones al trámite de audiencia, de 28 de mayo de 2021, Dialoga argumenta que el presente procedimiento tiene su origen no sólo en la denegación de la portabilidad relativa a la numeración [CONFIDENCIAL], sino también de la numeración [CONFIDENCIAL]. A este respecto, se debe recordar a Dialoga que, como se señaló en el informe de audiencia, la numeración [CONFIDENCIAL] no forma parte del objeto del presente conflicto al haberse portado con éxito a Dialoga con anterioridad a la interposición del mismo.

Por otra parte, Dialoga alega que “*Alai sólo abandona su actitud obstaculizadora en el momento en que la CNMC comunica a Alai el inicio del presente expediente ante la previsión de una sanción por parte de la CNMC*”. En este sentido, según Dialoga “*de no haber interpuesto el presente conflicto Alai continuaría desatendiendo y dejando expirar cualquier solicitud de portabilidad de Dialoga*”.

Pues bien, no se comparten estas alegaciones de Dialoga. No se ha evidenciado la citada actitud obstaculizadora de Alai, desde el momento en que Dialoga no ha vuelto a solicitar la portabilidad. No se entiende que Dialoga alegue¹² un supuesto riesgo de pérdida del cliente, además del consiguiente perjuicio para su imagen, y que no haya procedido a solicitar nuevamente la portabilidad de la numeración de dicho cliente una que vez Alai, supuestamente, abandonó “*su actitud obstaculizadora*” tras el inicio del presente expediente. Más aún, **esta Comisión ha requerido a Dialoga en tres (3) ocasiones**¹³ el carácter fundamental de que lance de nuevo la solicitud de portabilidad de la numeración [CONFIDENCIAL].

Por último, Dialoga señala que las expiraciones de Alai son reiteradas en el tiempo -extremo en el que insiste en su escrito de alegaciones de 28 de mayo, al trámite de audiencia- y que no se deben a un error humano puntual. Ni en el archivo Excel de detalle de los procesos de portabilidad para la numeración [CONFIDENCIAL] adjuntado por Dialoga en su escrito de interposición de 23 de noviembre de 2020, ni en el informe histórico de procesos de la Entidad de Referencia aportado por Alai el 30 de diciembre de 2020, se aprecian más que las dos (2) expiraciones producidas para los dos (2) intentos de portabilidad de la numeración [CONFIDENCIAL], y dichas expiraciones se producen en dos días consecutivos. Por tanto, no se puede hablar de una práctica “*reiterada en el tiempo*”.

En virtud de lo anterior, se concluye que no hay objeto del presente procedimiento -no hay motivo de conflicto-, por lo que procede archivar la solicitud de Dialoga y el expediente administrativo, en virtud del artículo 88 de la LPAC.

¹² Escrito de contestación a requerimiento de información de 18 de diciembre de 2020.

¹³ Requerimiento de información de 27 de enero de 2021, Resolución de 25 de marzo de 2021, por la que se desestima la solicitud de medidas provisionales de Dialoga, e informe de audiencia de 4 de mayo de 2021.

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

RESUELVE

ÚNICO.- Archivar la solicitud de conflicto de Dialoga Servicios Interactivos, S.A. contra Alai Operador de Telecomunicaciones, S.L.

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.