

## **ACUERDO POR EL QUE SE ARCHIVA LA DENUNCIA DE DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. CONTRA ALISYS DIGITAL, S.L.U. POR PRESUNTAS DENEGACIONES INDEBIDAS DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD**

(IFP/DTSA/040/20)

### **CONSEJO. 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. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 20 de enero de 2022

La Sala de Supervisión Regulatoria del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) con la composición expresada, ha dictado el siguiente acuerdo

## **I. ANTECEDENTES**

### **Primero. Denuncia de Dialoga**

Con fecha 12 de agosto de 2020, Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga) denunció a Alisys Digital, S.L.U. (Alisys) ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) por dilatar los procesos de portabilidad de tres números de red inteligente 902, solicitando la incoación de un procedimiento administrativo sancionador a Alisys. En el mismo escrito, Dialoga también solicitó a la CNMC que adoptase una medida provisional consistente en el desbloqueo de la portabilidad de uno de los números 902.

## **Segundo. Requerimientos de Información a Dialoga y Alisys**

Mediante sendos escritos de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de la CNMC de fecha 10 de septiembre de 2020, se requirió a Dialoga y Alisys que aportaran determinada información sobre los hechos denunciados, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 73 y 75 de la LPAC<sup>1</sup>.

## **Tercero. Contestación de Alisys al requerimiento de información**

El 28 de septiembre de 2020, Alisys contestó al requerimiento de información.

## **Cuarto. Reiteración del requerimiento de información a Dialoga**

Mediante escrito de la DTSA de 30 de septiembre de 2020 se reiteró a Dialoga el requerimiento de información indicado; contestando dicho operador el 1 de octubre de 2020.

## **Quinto. Nueva denuncia de Dialoga**

Con fecha 26 de enero de 2021, Dialoga denunció el bloqueo de un nuevo proceso de portabilidad y solicitó la adopción de una medida provisional consistente en el desbloqueo de la portabilidad.

## **Sexto. Requerimientos de información a Dialoga y Alisys**

Mediante sendos escritos de la DTSA de 1 de febrero de 2021 se requirió a Dialoga y Alisys que aportasen determinada información sobre el nuevo hecho denunciado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 73 y 75 de la LPAC.

## **Séptimo. Contestación al segundo requerimiento de información**

Con fechas 15 y 18 de febrero de 2021, Dialoga y Alisys contestaron al requerimiento de información mencionado en el Antecedente anterior.

---

<sup>1</sup> Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas <https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39>

## **Octavo. Declaraciones de confidencialidad**

El 10 de enero de 2022, la DTSA declaró la confidencialidad de la información aportada por Dialoga y Alisys en el seno del presente expediente.

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. Tal y como señala el artículo 6.5 de la LCNMC (LCNMC), corresponde a la CNMC *“realizar las funciones atribuidas por la [Ley General de Telecomunicaciones] y su normativa de desarrollo”*<sup>2</sup>.

En el ejercicio de sus funciones en el ámbito de la portabilidad numérica, esta Comisión está habilitada para supervisar la actuación de los operadores con el objetivo de salvaguardar los derechos de los usuarios a cambiar de operador conservando su numeración, previo su consentimiento informado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3.j), 21 y 47 de la LGTel<sup>3</sup>.

En concreto, el artículo 70.2.f) de la LGTel establece que compete a la CNMC *“fijar las características y condiciones para la conservación de los números en aplicación de los aspectos técnicos y administrativos que mediante real decreto se establezcan para que ésta se lleve a cabo”*.

Asimismo, el artículo 43 del Reglamento de Mercados<sup>4</sup> establece la competencia de esta Comisión 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, mediante Resolución de 7 de mayo de 2015 se aprobó la

---

<sup>2</sup> Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia <https://www.boe.es/eli/es/l/2013/06/04/3/con>

<sup>3</sup> Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones <https://www.boe.es/eli/es/l/2014/05/09/9/con>

<sup>4</sup> Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración <https://www.boe.es/eli/es/rd/2004/12/10/2296>

Especificación Técnica de la Portabilidad Fija (ETPF), que han de seguir todos los operadores con recursos de numeración geográfica o de tarifas especiales<sup>5</sup>.

Asimismo, los artículos 6.5 y 29 de la LCNMC y el artículo 84 de la LGTel atribuyen a esta Comisión “*el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por esta ley [LGTel]*”. De esta manera y conforme a lo dispuesto en el citado artículo 84.2 de la LGTel, corresponderá:

*“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”.*

En aplicación de los preceptos citados, la CNMC tiene competencia para conocer y resolver sobre las denuncias presentadas por Dialoga contra Alisys por el posible incumplimiento de la Resolución de 7 de mayo de 2015 -artículos 76.12 y 77.27 de la LGTel-.

Atendiendo a lo previsto en los artículos 20.2, 21.2 y 29 de la LCNMC, en el artículo 63 de la LPAC y en los artículos 14.1 y 21 del Estatuto Orgánico de la CNMC<sup>6</sup>, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para conocer los hechos denunciados y acordar la incoación o no del correspondiente procedimiento administrativo sancionador es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

### **III. FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES**

#### **Primero. Sobre la denuncia planteada por Dialoga**

Según las denuncias, Alisys habría dilatado u obstaculizado los procesos de portabilidad fija de cuatro números de red inteligente e impedido el derecho de los usuarios finales al cambio de operador. De conformidad con lo dispuesto en

---

<sup>5</sup> Esta resolución fue modificada posteriormente mediante Resoluciones de 28 de noviembre de 2019 (PORT/DTSA/002/16) y 19 de noviembre de 2020 (PORT/DTSA/002/20), que fijaron el 30 de noviembre de 2020 como fecha máxima para que los operadores tuvieran operativos los cambios aprobados en ambas resoluciones.

<sup>6</sup> Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia <https://www.boe.es/eli/es/rd/2013/08/30/657>

el artículo 62.1 de la LPAC, los escritos de Dialoga han de calificarse como denuncias porque ponen en conocimiento de esta Comisión determinados hechos que podrían justificar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra Alisys.

De forma adicional, Dialoga solicitó la adopción de medidas provisionales consistentes en el desbloqueo de las portabilidades de dos de los números denunciados. Sin embargo, como se verá posteriormente, respecto a dichos dos números, uno había sido portado con anterioridad a favor de Dialoga y el otro fue portado en el transcurso de la presentación de la denuncia, sin intervención de la CNMC.

## **Segundo. Sobre la regulación aplicable a la conservación de los números telefónicos de los abonados**

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.

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 incluye la condición de garantizar la conservación (portabilidad) de la numeración de sus usuarios en los supuestos establecidos en la normativa (véase artículos 21.1 de la LGTel, 19.d) y 20.e) del Reglamento de Prestación de Servicios de comunicaciones electrónicas<sup>7</sup>).

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. 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*

---

<sup>7</sup> Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios <https://www.boe.es/eli/es/rd/2005/04/15/424/con>.

*Mercados y de la Competencia podrá fijar, mediante circular, características y condiciones para la conservación de los números”.*

Este derecho existe siempre que se tramite el alta en el mismo servicio de telecomunicaciones de otro operador (artículo 44.2 del Reglamento de Mercados).

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

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 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. Asimismo, la ETPF regula el procedimiento que se puede seguir en caso de incidencias entre los operadores en los procesos de portabilidad<sup>8</sup> y los mecanismos de que dispone el operador donante para comprobar las solicitudes si tiene dudas sobre el consentimiento del usuario final -ver infra-.

### **Tercero. Valoración de las actuaciones practicadas en el periodo de información previa**

La documentación obrante en el expediente acredita que la numeración denunciada fue portada a favor de Dialoga sin la intervención de la CNMC. Por tanto, no es posible concluir que Alisys dilatara u obstaculizara los procesos de portabilidad e impidiera el derecho de los usuarios al cambio de operador con conservación de su numeración fija hacia Dialoga.

A este respecto, se realizan las siguientes consideraciones:

- La portabilidad del número **[CONFIDENCIAL TERCEROS ...]** se cursó mediante un único proceso de portabilidad en mayo de 2018.
- Los hechos relativos a los procesos de portabilidad del número **[CONFIDENCIAL TERCEROS ...]** tuvieron lugar en septiembre de 2018.

---

<sup>8</sup> Apartado 8 del ETPF denominado “Proceso de Gestión de Incidencias”.

Atendiendo a dicha fecha, esta denuncia debe archivarse de conformidad con lo establecido en el artículo 83 de la LGTel. Los hechos prescribieron al poco tiempo de presentarse la denuncia -septiembre de 2020-.

Alisys ha reconocido que denegó dos procesos de portabilidad por (i) “*expiración de temporizadores críticos detectada por la ER*” (por error humano) y (ii) “*falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado*”, los días 25 y 26 de septiembre de 2018. El tercer proceso de portabilidad consecutivo se cursó con éxito el 27 de septiembre de 2020, portándose el número a favor de Dialoga al día siguiente (28 de septiembre de 2018).

- Alisys intervino en el proceso de portabilidad del número **[CONFIDENCIAL TERCEROS ...]** como “*operador donante host*” del operador revendedor donante Admitelsa, S.L.<sup>9</sup> (Admitelsa), aparaguado en su red. La solicitud de portabilidad de 2 de junio de 2020 aportada por Dialoga identifica a Admitelsa como operador revendedor donante.

Se ha constatado la existencia de información contradictoria en las solicitudes de portabilidad de Admitelsa en noviembre de 2019 y de Dialoga en junio de 2020: cada solicitud de portabilidad del número identifica a abonados finales firmantes distintos.

Alisys aceptó la solicitud de portabilidad del número, el 30 de junio de 2020, cuando tuvo la confirmación de Admitelsa -todo ello con anterioridad a la denuncia presentada en la CNMC y la solicitud de medida cautelar a la CNMC-.

- Alisys ha reconocido que por “*error humano involuntario del que se dio cuenta tras la denuncia ante la CNMC*” denegó la portabilidad del número **[CONFIDENCIAL TERCEROS ...]** por “*otras causas acordadas entre los operadores*”, el 26 de enero de 2021. Tras advertir el error cometido, Alisys se mostró plenamente conforme a la portabilidad del número y remitió un correo electrónico a Dialoga, el 5 de febrero de 2021, para que solicitase nuevamente la portabilidad en la ER.

---

<sup>9</sup> Véase expte. RO/DTSA/0389/18.



Mediante consulta de oficio realizada en Port@net, se ha comprobado que Dialoga lanzó, el 18 de febrero de 2021, un nuevo proceso de portabilidad que fue aceptado por Alisys, con fecha de ventana de cambio el 23 de febrero de 2021.

En virtud de lo anterior, atendiendo a la información obrante en el expediente, se deben archivar las denuncias de Dialoga y las actuaciones previas núm. IFP/DTSA/040/20, porque no existen motivos razonables para que la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC acuerde la apertura de procedimiento sancionador contra Alisys por incumplimiento de la ETPF.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en uso de las competencias que tiene atribuidas,

## **ACUERDA**

**ÚNICO.-** Archivar las denuncias analizadas bajo el periodo de información previa núm. IFP/DTSA/040/20.

Comuníquese este acuerdo a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, haciéndole saber que el mismo pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra él recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.