

## **RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO DE PORTABILIDAD INTERPUESTO POR DIALOGA SERVICIOS INERACTIVOS, S.A. FRENTE A COLT TECHNOLOGY SERVICES, S.A.U.**

(CFT/DTSA/109/21)

### **CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

#### **Presidente**

D. Ángel Torres Torres

#### **Consejeros**

D. Xabier Ormaetxea Garai

D.<sup>a</sup> Pilar Sánchez Núñez

D.<sup>a</sup> María Ortiz Aguilar

D.<sup>a</sup> María Pilar Canedo Arrillaga

#### **Secretario**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 12 de enero de 2023

De acuerdo con la función establecida en el artículo 6.4 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, la Sala de la Supervisión Regulatoria resuelve:

## TABLA DE CONTENIDO

<b>I. ANTECEDENTES.....</b>	<b>3</b>
<b>Primero. Escrito de interposición de conflicto.....</b>	<b>3</b>
<b>Segundo. Comunicación a los interesados del inicio del procedimiento         y requerimiento de información.....</b>	<b>3</b>
<b>Tercero. Contestación de Colt al requerimiento de información.....</b>	<b>4</b>
<b>Cuarto. Requerimiento de información a la AOP.....</b>	<b>4</b>
<b>Quinto. Alegaciones complementarias de Colt.....</b>	<b>4</b>
<b>Sexto. Nuevos requerimientos de información a Dialoga y Colt.....</b>	<b>4</b>
<b>Séptimo. Nuevas alegaciones complementarias de Colt.....</b>	<b>4</b>
<b>Octavo. Declaraciones de confidencialidad.....</b>	<b>4</b>
<b>Noveno. Resolución desestimatoria de medidas provisionales         solicitadas por Dialoga.....</b>	<b>5</b>
<b>Décimo. Segundo requerimiento de información a la AOP.....</b>	<b>5</b>
<b>Undécimo. Declaración de la condición de interesado y requerimiento         de información.....</b>	<b>5</b>
<b>Duodécimo. Alegaciones complementarias de Colt.....</b>	<b>5</b>
<b>Decimotercero. Nuevas declaraciones de confidencialidad.....</b>	<b>5</b>
<b>Decimocuarto. Trámite de audiencia.....</b>	<b>5</b>
<b>Decimoquinto. Informe de la Sala de Competencia.....</b>	<b>6</b>
<b>II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES.....</b>	<b>6</b>
<b>Primero. Objeto del procedimiento.....</b>	<b>6</b>
<b>Segundo. Habilitación competencial de la Comisión Nacional de los         Mercados y la Competencia y ley aplicable.....</b>	<b>6</b>
<b>III. FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES.....</b>	<b>8</b>
<b>Primero. Régimen jurídico aplicable a la conservación de los números         telefónicos de los abonados.....</b>	<b>8</b>
<b>Segundo. Sobre los procesos de portabilidad afectados.....</b>	<b>11</b>
<b>Tercero. Valoración de la solicitud de Dialoga.....</b>	<b>13</b>

## I. ANTECEDENTES

### Primero. Escrito de interposición de conflicto

El 6 de junio de 2021, 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 cual plantea conflicto de portabilidad contra el operador Colt Technology Services S.A.U. (Colt), por la denegación reiterada como operador donante de determinadas solicitudes de portabilidad del número **[CONFIDENCIAL PARA TERCEROS AJENOS AL EXPEDIENTE<sup>1</sup> ...]**, sin que mediase causa justificada.

Según Dialoga, dicho número fue portado a favor de Colt en el marco del conflicto CFT/DTSA/155/19<sup>2</sup>, pero tal portabilidad se habría efectuado sin consentimiento del verdadero titular de la línea.

Por ello, Dialoga denuncia un supuesto incumplimiento de la regulación en materia de portabilidad al producirse un comportamiento premeditado y metódico por parte de Colt con el objeto de dilatar u obstaculizar los procesos de portabilidad de Dialoga. Asimismo, Dialoga solicita en el mismo escrito la adopción por la CNMC de una medida provisional, consistente en requerir a Colt que acepte la solicitud de portabilidad a su favor de dicho número.

### Segundo. Comunicación a los interesados del inicio del procedimiento y requerimiento de información

El 30 de julio de 2021, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de la CNMC notificó a los operadores interesados (Dialoga y Colt) 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).

Asimismo, en dicho escrito se requirió a Colt para que aportara determinada información necesaria para la resolución del procedimiento, al amparo de lo dispuesto en el artículo 75.1 de la LPAC, requiriéndole asimismo que se

---

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

<sup>2</sup> Véase Resolución de 8 de octubre de 2020: <https://www.cnmc.es/expedientes/cftdtsa15519>

pronunciara sobre la solicitud de Dialoga –para valorar la solicitud de la medida provisional citada-.

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

El 24 de agosto de 2021, Colt contestó al requerimiento de información indicado en el Antecedente Segundo.

### **Cuarto. Requerimiento de información a la AOP**

El 2 de septiembre de 2021, la DTSA requirió a la Asociación de Operadores para la Portabilidad (AOP)<sup>3</sup> determinada información acerca de los procesos de portabilidad del número del conflicto registrados en la Entidad de Referencia (ER). Dicha información fue aportada el 8 de septiembre de 2021.

### **Quinto. Alegaciones complementarias de Colt**

El 8 de septiembre de 2021, Colt presentó escrito de alegaciones complementarias.

### **Sexto. Nuevos requerimientos de información a Dialoga y Colt**

El 29 de septiembre de 2021, al DTSA requirió información adicional a Dialoga y Colt sobre la titularidad de la numeración del conflicto.

Los días 14 y 22 de octubre de 2021, Colt y Dialoga<sup>4</sup> contestaron al requerimiento de información.

### **Séptimo. Nuevas alegaciones complementarias de Colt**

El 3 de diciembre de 2021, Colt aportó un nuevo escrito de alegaciones complementarias.

### **Octavo. Declaraciones de confidencialidad**

El 21 de enero de 2022, la DTSA declaró la confidencialidad de determinada información aportada por Dialoga, Colt y la AOP.

---

<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.

<sup>4</sup> A solicitud del operador, la DTSA concedió, el 15 de octubre de 2021, una ampliación de plazo de cinco (5) días para contestar al requerimiento de información.

## **Noveno. Resolución desestimatoria de medidas provisionales solicitadas por Dialoga**

El 17 de marzo de 2022, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC desestimó la solicitud de Dialoga de adopción de medidas cautelares consistente en conminar a Colt a aceptar la portabilidad relativa a la numeración objeto del procedimiento.

## **Décimo. Segundo requerimiento de información a la AOP**

El 20 de abril de 2022, la DTSA requirió nueva información adicional a la AOP sobre el histórico de los procesos de portabilidad registrados el número del conflicto desde el mes de enero de 2016 hasta la actualidad. La AOP aportó dicha información el 28 de abril de 2022.

## **Undécimo. Declaración de la condición de interesado y requerimiento de información**

El 9 de mayo de 2022, la DTSA declaró como interesado en el procedimiento a la entidad [**CONFIDENCIAL ...**]. En el mismo escrito, se le requirió información sobre la titularidad de la numeración el procedimiento. La citada entidad no ha contestado al requerimiento.

## **Duodécimo. Alegaciones complementarias de Colt**

El 20 de junio de 2022, Colt presentó nuevo escrito de alegaciones complementarias.

## **Decimotercero. Nuevas declaraciones de confidencialidad**

Los días 15 de julio y 13 de septiembre de 2022, la DTSA declaró la confidencialidad de determinados datos e informaciones aportadas en los escritos de Colt y por la AOP.

## **Decimocuarto. Trámite de audiencia**

El 20 de octubre de 2022, la DTSA dio traslado de su informe en el trámite de audiencia, otorgando a los interesados un plazo de diez días para que efectuaran sus alegaciones y aportaran los documentos que estimaran pertinentes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 82 de la LPAC.

Colt manifestó, mediante escrito de la misma fecha, su conformidad con el informe notificado por la DTSA. Dialoga no ha formulado alegaciones al trámite de audiencia.

## **Decimoquinto. Informe de la Sala de Competencia**

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 21.2 a) de la LCNMC<sup>5</sup> 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**

### **Primero. Objeto del procedimiento**

El presente procedimiento tiene por objeto resolver el conflicto de portabilidad interpuesto por Dialoga frente a Colt, derivado, presuntamente, de las denegaciones por parte de Colt, en su condición de operador donante, de las solicitudes de portabilidad del número [CONFIDENCIAL ...] lanzadas por Dialoga, como operador receptor.

Por otra parte, la denuncia de Dialoga dirigida a la incoación de un procedimiento sancionador contra Colt no es objeto del presente conflicto. Como se ha indicado en otras ocasiones<sup>6</sup>, los procedimientos administrativos de conflicto no son el cauce procedimental adecuado para determinar si una empresa ha incurrido en una infracción administrativa sancionable por esta Comisión, lo que será en cualquier caso determinado de oficio por la Comisión, sin que la petición de incoación de procedimiento sancionador sea una pretensión o solicitud que tenga que ser objeto de resolución en base al artículo 21 de la LPAC.

### **Segundo. 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. Los artículos 6.4, 12.1.a).1º y 12.2 de la LCNMC y los artículos 14.5, 28 y 100.2.d) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, 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

---

<sup>5</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>6</sup> Véase, por ejemplo, expediente CFT/DTSA/151/20/INCOTEL vs ORANGE PORTABILIDAD.

acceso e interconexión de redes a petición de cualquiera de las partes implicadas, y 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 a las personas con discapacidad, la protección de los datos personales y el secreto en las comunicaciones”.*

El Reglamento de Mercados<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 los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración geográfica y de red inteligente en caso de cambio de operador<sup>8</sup> (ETPF).

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 33 de la LGTel.

---

<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> 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), que a su vez fue modificada por Resolución aprobada el 28 de noviembre de 2019 (PORT/DTSA/002/16) y por Resolución de 19 de noviembre de 2020 (POR/DTSA/002/20); estando operativas dichas modificaciones desde el 30 de noviembre de 2020.

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. Régimen jurídico aplicable a la conservación de los números telefónicos de los abonados**

El artículo 47.1.c) de la LGTel 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel 2014) configuraba el derecho a la conservación de la numeración como un derecho esencial de los abonados del servicio telefónico disponible al público; al igual que se configura actualmente en los artículos 65.1.e) y 70 de la LGTel 2022. 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). El plazo para ejecutar el proceso de portabilidad es de un día hábil, con alguna excepción<sup>9</sup>.

En el ejercicio del derecho a la conservación de la numeración, es responsabilidad de los operadores involucrados garantizar el ejercicio de este derecho mediante el sostenimiento de los sistemas que así lo permitan.

El artículo 8.1 de la LGTel 2014 (al igual que el artículo 8.1 de la LGTel 2022) establecía 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 (artículos 19.d) y 20.e) del Reglamento de Prestación de Servicios de comunicaciones electrónicas<sup>10</sup>).

---

<sup>9</sup> Por ejemplo, si el usuario solicita que la portabilidad se haga efectiva en un plazo diferido de máximo 30 días naturales contados a partir de la fecha de solicitud.

<sup>10</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.

Concretamente, el citado artículo 21.1 de la LGTel 2014 (artículo 33 de la LGTel 2022) disponía 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”.*

La ETPF describe los procesos y roles adoptados por los actores intervinientes en los procesos de portabilidad, y una serie de secuencias de interacción que se ejecutan mediante el envío de mensajes intercambiados entre ellos a través de la ER, con el mínimo impacto posible en la calidad del servicio que recibe el cliente. En concreto, la ETPF recoge los intercambios de mensajería, los plazos y condiciones en que deben ser respetados en los procesos de portabilidad, las causas de denegación de las solicitudes y el proceso de gestión de las incidencias que puedan surgir en los procedimientos de portabilidad.

El apartado 5.1.5, titulado “*Causas de Denegación de la Solicitud de Cambio*”, regula de forma taxativa 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.

Estas causas son las siguientes:

*“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<sup>11</sup>.*

---

<sup>11</sup> “*El operador donante no podrá denegar una solicitud por el hecho de que el operador receptor no le haya proporcionado toda la numeración asociada, si al menos se incluye el número de cabecera y el operador receptor ha indicado que dispone del consentimiento expreso del abonado a portar toda la numeración asociada. Ver capítulo relacionado con los cupos y tipología de las solicitudes de portabilidad*”

*Falta de correspondencia entre numeración y administrativo/identificador del proceso mayorista<sup>12</sup>.  
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”.*

Los operadores sólo pueden rechazar las solicitudes de portabilidad por las causas expresamente previstas en la ETPF. El uso de cualquiera de estas causas de denegación por el operador donante origina un fichero con formato DSP2, que se pone a disposición del operador receptor en su buzón en los plazos establecidos en la ETPF. No es posible utilizar las causas de denegación para fines distintos a los establecidos; de forma que el uso indebido de las causas de denegación supone una infracción del apartado 5.1.5 de la ETPF.

Asimismo, la ETPF regula las causas que pueden provocar errores durante el proceso de portabilidad que, cuando lo detecta la ER, generan la denegación de la solicitud mediante mensaje W. Entre estos errores se encuentra aquel en el que el operador donante no pone a disposición de la ER el fichero de respuestas (validación o denegación de las solicitudes de portabilidad) en el plazo establecido<sup>13</sup>, es decir, que se detecta la expiración de un temporizador crítico del proceso de portabilidad. Además, la ER puede detectar que no coincide la fecha propuesta para realizar el cambio de operador, que indica el usuario y registra el operador receptor, con la fecha de la ventana de cambio que se establece tras la validación de la solicitud por parte del operador donante.

En ambos casos, la ER mandará mensajes W a los operadores intervinientes en el proceso, indicando el error detectado (apartados 5.1.6 y 12.8 de la ETPF). También la ER puede paralizar las solicitudes si comprueba que se ha superado el cupo diario de solicitudes fijado a los operadores donantes según el tipo de portabilidad solicitada (apartados 5.1.4 y 12.2 de la ETPF).

Por último, la ETPF regula el procedimiento que se puede seguir en caso de incidencias entre los operadores en los procesos de portabilidad<sup>14</sup> y los

---

<sup>12</sup> “Sólo aplicable en caso de solicitudes de portabilidad asociadas a solicitudes de desagregación de bucle.”

<sup>13</sup> Por regla general medio día -proceso básico- o un día hábil, este último solo en caso de que un operador revendedor donante tenga que validar la solicitud de portabilidad fija –proceso asegurado- (ver apartado 5.1.1 de la ETPF).

<sup>14</sup> Apartado 8 del ETPF denominado “Proceso de Gestión de Incidencias”.

mecanismos de que dispone el operador donante para comprobar las solicitudes si tiene dudas sobre el consentimiento del usuario final.

El SGI se basa en la transferencia de las incidencias mediante interfaz web o interfaz automática (Webservices) entre los operadores a través de la ER. Cada operador implicado en portabilidad fija puede, a través de Webservices o vía Web, dependiendo del medio elegido por el operador, tramitar las incidencias en las que está implicado como emisor o destinatario. La consulta se podrá realizar a través de interfaz web o interfaz automático.

El destinatario de la incidencia deberá leer las incidencias en las que se encuentra involucrado como máximo en el ½ día hábil siguiente a su apertura, quedando registrado en la ER el momento de su lectura.

Dentro del plazo de resolución previsto para la incidencia (1 día hábil para el mensaje W), el operador destinatario realizará las tareas técnicas y/o administrativas que considere oportunas para tratar de resolverla. Utilizando el interfaz automático o la web de la ER, el operador destinatario de la incidencia comunicará a la ER el resultado de las gestiones realizadas. El operador destinatario podrá dar la incidencia por finalizada (una vez resuelta) o rechazarla. La incidencia pasará entonces al estado “*finalizada*” o “*rechazada*”.

## Segundo. Sobre los procesos de portabilidad afectados

Según consta en la documentación obrante en el expediente, el 31 de mayo de 2021, Dialoga recibió una solicitud de portabilidad de la entidad **[CONFIDENCIAL ... ]** para el número **[CONFIDENCIAL ...]**. Esta solicitud de portabilidad no identifica al operador donante (Colt).

A partir de dicha solicitud de portabilidad, la información aportada por la AOP pone de manifiesto que Dialoga lanzó en la ER, entre el 31 de mayo y el 9 de julio de 2021, un total de veintidós (22) solicitudes de portabilidad para el número **[CONFIDENCIAL ...]**, que fueron denegadas por Colt, como operador donante, por distintas causas: (i) en tres ocasiones por “*Numeración inactiva*”, (ii) en dos ocasiones “*Otras causas acordadas por los operadores*” y (iii) en diecisiete ocasiones por “*Falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado*”. No constan registrados en la AOP nuevos intentos de portabilidad desde julio de 2021, por lo que en la actualidad el número **[CONFIDENCIAL ...]** continúa portado en la red de Colt.

Durante la instrucción del procedimiento, Colt ha reconocido que las denegaciones realizadas utilizando las causas “Numeración inactiva”<sup>15</sup> y “Otras causas acordadas por operadores” se debieron a errores humanos en la gestión manual de los procesos de portabilidad:

- Según consta en el Registro de Numeración, Colt no es el operador asignatario del número **[CONFIDENCIAL ...]**, por lo que dicho número no puede estar inactivo y no debería poder utilizar la causa de denegación de “numeración inactiva”, pues lo habría devuelto al operador asignatario del número<sup>16</sup>. A este respecto, Colt ha aportado detalle del tráfico recibido en su red (Call Data Record –CDR-) para dicha numeración, lo cual acredita su actividad y uso en la red de Colt, por lo que claramente la numeración estaría activa.
- Colt y Dialoga han indicado que no existe acuerdo entre ellos para denegar portabilidades por “Otras causas acordadas por los operadores”.

Con respecto a las diecisiete (17) denegaciones por “Falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado”, cabe recordar que la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC ya señaló, en su Resolución de 17 de marzo de 2022 por la que se desestimaron las medidas provisionales solicitadas por Dialoga en el marco de este procedimiento (véase Antecedente Noveno), que la cuestión relativa a la titularidad de la numeración **[CONFIDENCIAL ....]** había quedado resuelta en el seno del procedimiento de resolución del conflicto de portabilidad interpuesto por Colt contra los operadores del Grupo Dialoga, tramitado bajo el número de expediente CFT/DTSA/155/19<sup>17</sup>.

---

<sup>15</sup> De acuerdo con la doctrina sentada por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC (véase entre otros, IFP/DTSA/051/19 PORTABILIDAD FIJA CITEIA), esta causa de denegación únicamente puede ser empleada por el operador asignatario del bloque de numeración al que pertenece el número objeto de la portabilidad, cuando el número lleve un tiempo sin estar atribuido a ningún usuario final y este no haya ejercido el derecho a conservar su número en los plazos regulados.

<sup>16</sup> Artículo 44.4 del Reglamento de Mercados: “4. Una vez que el abonado que ha conservado sus números cause baja en el último operador al que estaba abonado, caducarán todos los derechos de uso de este operador sobre los números de dicho abonado.

*El operador en el que cause baja el abonado deberá notificar inmediatamente esta situación al operador que tiene asignado el bloque al que pertenecen dichos números. A partir de un mes desde la recepción de dicha notificación, y siempre que durante este período no haya habido una nueva solicitud de conservación de números por parte del abonado, el operador que tiene asignado el bloque de numeración ejercerá todos los derechos sobre los números.”*

<sup>17</sup> Resolución de 8 de octubre de 2020 <https://www.cnmc.es/expedientes/cftdtsa15519>

Concretamente, la Resolución de 8 de octubre de 2020 que pone fin a dicho procedimiento señala que la entidad **[CONFIDENCIAL ...]**, cliente de Colt, era titular del número **CONFIDENCIAL ...**, entre otra numeración<sup>18</sup>.

Siendo esto así, Colt justificó, en su contestación a la incidencia abierta por Dialoga en el Sistema de Gestión de Incidencias de Portabilidad (SGI)<sup>19</sup>, las denegaciones por “*Falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado*” en base a que los datos del titular y el CIF presentes en su sistema eran diferentes a los indicados por Dialoga (referidos a **[CONFIDENCIAL ...]**) en sus solicitudes de portabilidad en la ER. Por ello, Colt indicó a Dialoga que debía efectuar su solicitud de portabilidad con los datos correctos para poder ser aceptada; los cuales serían relativos a **[CONFIDENCIAL ...]**, cliente de Colt.

Por tanto, en consonancia con lo resuelto en el expediente CFT/DTSA/155/19, las denegaciones realizadas por Colt por “*Falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado*” son correctas en la medida que el cliente titular del número es la entidad **[CONFIDENCIAL ...]**, al no haber acreditado Dialoga un cambio de titular de la numeración a favor de la entidad **[CONFIDENCIAL ...]**.

### Tercero. Valoración de la solicitud de Dialoga

Como se ha señalado anteriormente, el 31 de mayo de 2021 Dialoga recibió una solicitud de portabilidad de **[CONFIDENCIAL ...]** para el número **[CONFIDENCIAL ...]**.

Según Dialoga, el motivo que justificaba la existencia de esta solicitud de portabilidad es la sustracción del número **[CONFIDENCIAL ...]** de su cliente **[CONFIDENCIAL ...]** a favor de la entidad **[CONFIDENCIAL ...]**, cliente de Colt; de tal manera que, en su opinión, la portabilidad del citado número a favor de

---

<sup>18</sup> Procede señalar que, durante la tramitación del expediente CFT/DTSA/155/19, esta Sala conminó, a través de su Resolución de 4 de febrero de 2020, a los operadores del Grupo Dialoga a aceptar la portabilidad de una serie de numeraciones a favor de Colt (en nombre de su cliente **[CONFIDENCIAL ...]**), entre las cuales se encontraba la numeración **[CONFIDENCIAL ...]**, objeto del presente conflicto.

<sup>19</sup> El 29 de junio de 2021, esto es, casi un mes después de la primera solicitud de portabilidad y tras quince (15) denegaciones por “*Falta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado*”; Dialoga abrió una incidencia en el SGI (Sistema de Gestión de Incidencias de Portabilidad) reclamando a Colt la portabilidad de la numeración de conflicto. En dicha incidencia Dialoga señaló que “*El titular real de la línea es [CONFIDENCIAL ...] conforme nuestra solicitud de portabilidad*”.

Colt el 14 de octubre de 2020 (tras la tramitación del conflicto CFT/DTSA/155/19) se habría efectuado sin consentimiento del verdadero titular de la línea.

A los efectos de analizar la cuestión planteada, ha de partirse de los siguientes dos hechos:

- Dialoga no mencionó, durante la tramitación del procedimiento CFT/DTSA/155/19, que **[CONFIDENCIAL ...]** fuese la entidad titular de alguna de las numeraciones del conflicto, ni tampoco aportó información o documentación alguna que acreditase dicha titularidad.
- Dialoga no inició la portabilidad de vuelta a **[CONFIDENCIAL ...]** hasta finales de mayo de 2021, esto es, casi siete (7) meses después de que se portara a Colt en octubre de 2020.

Durante la tramitación del procedimiento, se requirió a Dialoga que indicase si **[CONFIDENCIAL ...]** se quedó sin numeración tras efectuarse la portabilidad a Colt en octubre de 2020, que aportase las eventuales quejas o reclamaciones que a este respecto hubiera habido, y que indicase cómo actuó Dialoga con respecto al cliente **[CONFIDENCIAL ...]** hasta que se formalizó su solicitud de portabilidad en mayo de 2021. No obstante, Dialoga únicamente indicó que, tras la portabilidad a Colt, siguió prestando con normalidad otros servicios a **[CONFIDENCIAL ...]**, sin aportar información adicional sobre la numeración utilizada en dicho periodo.

Aparentemente esto implicaría que no hubo reclamaciones por parte de **[CONFIDENCIAL ...]** tras, supuestamente, habersele usurpado la numeración **[CONFIDENCIAL ...]** por parte de Colt y su cliente **[CONFIDENCIAL ...]**. Al mismo tiempo, tampoco habría constancia de que Dialoga hiciera algo para compensar la pérdida de dicha numeración, aparte de seguir prestándole otros servicios.

Pues bien, a fin de fundamentar sus pretensiones, Dialoga alega que pudo comprobar que el titular real de la numeración de conflicto nunca fue **[CONFIDENCIAL ...]** sino **[CONFIDENCIAL Electrolux]**, ya que, al llamar al **[CONFIDENCIAL ...]**, se escucha la siguiente locución, la cual manifestaría “*con absoluta claridad que el titular de la línea [CONFIDENCIAL ...] es [CONFIDENCIAL ...]*” en lugar de **[CONFIDENCIAL ...]**:

**[CONFIDENCIAL ...]** (el subrayado es nuestro)

A estos efectos, Dialoga aportó a esta Comisión un archivo de grabación de la mencionada locución, así como un acta de manifestaciones que deja constancia del contenido literal de la grabación aportada; señalando que no podía “*quedar áspice de duda alguno acerca de la titularidad del número [CONFIDENCIAL ...], el cual a todas luces está atribuido y es utilizado por [CONFIDENCIAL ....]*”.

No obstante, tal y como se mencionó en la Resolución de 17 de marzo de 2022 de desestimación de medidas provisionales, el contenido de la locución no resulta acreditativo por sí mismo de la supuesta titularidad del cliente **[CONFIDENCIAL ...]** sobre la numeración de conflicto, en la medida en que **en la locución se señala que la línea está operada por [CONFIDENCIAL ...]**.

Asimismo, se debe considerar que, para acreditar la titularidad sobre la numeración **[CONFIDENCIAL ...]**, Dialoga debería disponer de documentación que acreditase que dicha numeración fue titularidad de **[CONFIDENCIAL ...]** antes de que se portara a Colt (y pasase a ser de **[CONFIDENCIAL ...]**) en octubre de 2020. Tras ser requerida a este respecto por esta Comisión, Dialoga aportó facturas emitidas a nombre de **[CONFIDENCIAL ...]** para los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2021. Esto es, Dialoga aportó facturas de meses posteriores a cuando la numeración **[CONFIDENCIAL ...]** se portó a Colt (en octubre de 2020).

Por tanto, dichas facturas no podrían referirse al tráfico de la numeración objeto de este conflicto (ya que en 2021 dicho tráfico era cursado por Colt, quien, además, facturaría al cliente). De hecho, la numeración **[CONFIDENCIAL ...]** no figura en dichas facturas. En consecuencia, las facturas aportadas por Dialoga no serían acreditativas de la titularidad de **[CONFIDENCIAL ...]** ni del uso de la numeración de conflicto por parte de dicho cliente.

En el marco del expediente CFT/DTSA/155/19, Colt aportó la solicitud de portabilidad firmada por **[CONFIDENCIAL ...]** relativa a la numeración **[CONFIDENCIAL ...]**, entre otras numeraciones. Asimismo, en dicho expediente se aportó una declaración firmada por **[CONFIDENCIAL ...]** en la cual el mismo confirmó a la CNMC su titularidad sobre la numeración de conflicto, así como su deseo de que fuera portada a Colt. Posteriormente, en el marco del presente conflicto, mediante escrito de 20 de junio de 2022 Colt aportó una declaración firmada por su cliente mediante la cual se confirmó a este organismo la extinción de **[CONFIDENCIAL ...]**<sup>20</sup>, y la subsiguiente sucesión universal a nombre de

---

<sup>20</sup> Publicada en el BORME con fecha 6 de agosto de 2021.

**[CONFIDENCIAL ...]**. En dicha declaración, **[CONFIDENCIAL ...]**, sucesor universal de **[CONFIDENCIAL ...]**, confirmó su titularidad sobre la numeración de conflicto.

Ello es coherente con las facturas aportadas por Colt en su escrito de alegaciones complementarias de 3 de diciembre de 2021, en las cuales se aprecia cómo Colt cobra a **[CONFIDENCIAL ...]** por los servicios de telefonía prestados. A ello habría que unir los anteriormente mencionados CDR que detallarían el tráfico recibido en la red de Colt relativo a la numeración de conflicto para el mencionado cliente; los cuáles únicamente pueden ser aportados por el operador que actualmente gestione la numeración para el usuario final.

Por consiguiente, la información aportada al expediente confirma que Colt sigue prestando servicios actualmente a **[CONFIDENCIAL ...]** sobre la numeración objeto de conflicto **[CONFIDENCIAL ...]** y Dialoga no habría acreditado suficientemente ni habría aportado elementos de juicio que permitan cuestionar la titularidad de **[CONFIDENCIAL ...]** sobre la numeración y concluir que el titular de la misma sea **[CONFIDENCIAL ...]**. Por ello, procede desestimar la solicitud de Dialoga, de portabilidad del número **[CONFIDENCIAL ...]** a favor de **[CONFIDENCIAL ...]**.

Finalmente, sin perjuicio de lo acreditado y las conclusiones alcanzadas por la CNMC en este expediente y en el anterior expediente CFT/DTSA/155/19 sobre la titularidad del número, **[CONFIDENCIAL ...]** puede reclamar por la vía civil la titularidad del número **[CONFIDENCIAL ...]** a **[CONFIDENCIAL ...]**, como cuestión privada entre las dos empresas.

Por todo cuanto antecede, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

## **RESUELVE**

**ÚNICO.-** Desestimar la solicitud de Dialoga Servicios Interactivos, S.A.U.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, Dialoga Servicios Interactivos, S.A.y Colt Technology Services S.A.U., 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.