

## **ARCHIVO DE LA DENUNCIA PRESENTADA POR TELÉFONO 24 HORAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, S.L. (T24H) CONTRA DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. POR EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN LA RESOLUCIÓN DE 29 DE JUNIO DE 2023**

IFP/DTSA/015/23

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

#### **Presidenta**

D.<sup>a</sup> Pilar Sánchez Núñez

#### **Consejeros**

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

#### **Secretaria**

D.<sup>a</sup> María Angeles Rodríguez Paraja

En Madrid, a 5 de octubre de 2023

De acuerdo con la función establecida en los artículos 6.5 y 29 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, la Sala de la Supervisión Regulatoria acuerda:

## **1. ANTECEDENTES**

### **Primero. Resolución de 29 de junio de 2023**

El 29 de junio de 2023 la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) aprobó la Resolución del conflicto de acceso interpuesto por Teléfono 24 Horas de Atención al Cliente, S.L. (T24H) contra Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga), por el cambio de las condiciones económicas y la retención de pagos en contra de lo dispuesto en su contrato<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> [CFT/DTSA/181/22](#)

En dicha resolución se dispuso lo siguiente:

**“PRIMERO.-** Estimar la solicitud de Teléfono 24 Horas de Atención al Cliente, S.L. Se reconoce el derecho de esta operadora a reclamar a Dialoga Servicios Interactivos, S.A., el pago de las cantidades debidas por los tráficos terminados en la numeración 11828 durante los meses de abril, mayo y junio de 2022, así como el importe acumulado en el fondo de garantía que no haya sido devuelto, en los términos establecidos en el Fundamento Jurídico Material Segundo.

**SEGUNDO.-** El día siguiente a la notificación de esta Resolución Dialoga deberá poner a disposición de Teléfono 24 Horas de Atención al Cliente, S.L. el detalle de los tráficos que hubiera recibido la numeración 11828 durante los meses de abril, mayo y junio de 2022, para que Teléfono 24 Horas de Atención al Cliente, S.L. pueda calcular correctamente las facturas cuyo pago podrá reclamar a Dialoga, conforme se establece en el anterior Resuelve”.

Las notificaciones fehacientes de esta resolución a T24H y Dialoga se realizaron el 5 y 14 de julio de 2023, respectivamente.

## Segundo. Escrito de denuncia de T24H

El 13 de julio de 2023 T24H presentó ante la CNMC un escrito en el que comunica que Dialoga no ha ejecutado en el plazo establecido lo acordado en el resuelve segundo de la citada Resolución de 29 de junio de 2023, por lo que solicita que *“se proceda a requerir a DIALOGA a fin de que cumpla con lo dispuesto en la Resolución, incoando expediente sancionador contra DIALOGA en caso de no cumplir con la Resolución”.*

## Tercero. Escrito presentado por Dialoga

El 14 de julio de 2023 se recibió en esta Comisión un escrito de Dialoga en el que alega y acredita que ese mismo día había puesto a disposición de T24H los informes de impagos y recobros de que disponía Dialoga, desde el mes de abril de 2022 hasta dicha fecha, y la información sobre los tráficos que cursó hasta el 11828 ente abril y junio de 2022, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el resuelve segundo de la referida Resolución de 29 de junio de 2023.

## Cuarto. Traslado del escrito presentado por Dialoga a T24H

Mediante escrito de 18 de julio de 2023 se dio traslado a T24H del escrito presentado por Dialoga el 14 de julio de 2023, para que, en el plazo de diez días presentase las alegaciones y los documentos que a su juicio considerase convenientes para la defensa de sus intereses.

Pasado el citado plazo de 10 días T24H no ha presentado alegaciones al respecto.

## Quinto. Declaración de confidencialidad

El 7 de septiembre de 2023 se declaró la confidencialidad de varios datos aportados por el denunciante en su escrito de 12 de julio de 2023.

A los anteriores Antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes

## 2. FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

### Único. Habilitación competencial de la CNMC

Las competencias de la CNMC para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. Tal y como señala el artículo 6 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (LCNMC), corresponde a este organismo la supervisión y control del correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas y, en concreto, la realización de las funciones atribuidas por la vigente Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (LGTel), y su normativa de desarrollo.

En el ejercicio de estas funciones, esta Comisión está habilitada para supervisar la actuación de los operadores y asegurar el cumplimiento de las resoluciones que dicta en el ámbito material de su actuación (artículo 114 de la LGTel), entre otras cuestiones para salvaguardar la protección de intereses generales, como es la promoción de la eficiencia, de la competencia sostenible, del despliegue de redes de muy alta capacidad, la innovación e inversión eficientes y el máximo beneficio para los usuarios finales y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3 del mismo texto legal.

Por su parte, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dispone en su artículo 55 lo siguiente:

*“1. Con anterioridad al inicio del procedimiento, el órgano competente podrá abrir un período de información o actuaciones previas con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.*

*2. En el caso de procedimientos de naturaleza sancionadora las actuaciones previas se orientarán a determinar, con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la incoación del procedimiento, la identificación de la persona o personas que pudieran resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurran en unos y otros.*

*Las actuaciones previas serán realizadas por los órganos que tengan atribuidas funciones de investigación, averiguación e inspección en la materia y, en defecto de éstos, por la persona u órgano administrativo que se*

*determine por el órgano competente para la iniciación o resolución del procedimiento”.*

En aplicación de los preceptos citados, la CNMC tiene competencia para conocer la denuncia interpuesta y analizar la procedencia de iniciar un procedimiento.

Atendiendo a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la LCNMC y en el artículo 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano decisorio competente para el conocimiento de la denuncia y la adopción del presente acuerdo es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

### **3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES**

#### **Único. Dialoga ha acreditado el cumplimiento de la Resolución de 29 de junio de 2023**

El 13 de julio de 2023 T24H denunció a Dialoga por el supuesto incumplimiento de la Resolución de 29 de junio de 2023 (CFT/DTSA/181/22). Sin embargo, a la vista de la información aportada por Dialoga en su escrito de 14 de julio de 2023 (ver Antecedente Tercero), esta Comisión considera que esta operadora ha acreditado el cumplimiento de lo dispuesto en el resuelve segundo de la Resolución de 29 de junio de 2023, en el plazo establecido, no habiendo presentado T24H prueba en contrario.

Por tanto, procede archivar la denuncia presentada por T24H contra Dialoga por el presunto incumplimiento de lo dispuesto en dicha resolución.

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 el escrito de denuncia presentado por Teléfono 24 Horas de Atención al Cliente, S.L. contra Dialoga Servicios Interactivos, S.A.

Comuníquese este acuerdo a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a Teléfono 24 Horas de Atención al Cliente, S.L. y Dialoga Servicios Interactivos, S.A., 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.