

# RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO DE INTERCONEXIÓN INTERPUESTO POR TRISONATA, S.L. Y DIALPLAN TELECOM, S.L.U. CONTRA DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A., POR EL CAMBIO DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS Y LA RETENCIÓN DE PAGOS

(CFT/DTSA/169/23)

## **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 15 de diciembre 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:

## ÍNDICE

<b>I ANTECEDENTES DE HECHO .....</b>	<b>3</b>
<b>Primero. Escritos de interposición de conflicto por Trisonata y Dialplan ....</b>	<b>3</b>
<b>Segundo. Comunicaciones de inicio del procedimiento, acumulación de solicitudes y requerimientos de información a los interesados .....</b>	<b>3</b>
<b>Tercero. Declaraciones de confidencialidad .....</b>	<b>4</b>
<b>Cuarto. Escritos de contestación a los requerimientos de información de Trisonata y Dialplan.....</b>	<b>4</b>
<b>Quinto. Reiteración de los requerimientos de información formulados a Dialoga .....</b>	<b>5</b>
<b>Sexto. Nuevo requerimiento de información a Dialplan .....</b>	<b>5</b>
<b>Séptimo. Declaraciones de confidencialidad .....</b>	<b>5</b>
<b>Octavo. Trámite de audiencia.....</b>	<b>5</b>
<b>Noveno. Informe de la Sala de Competencia .....</b>	<b>5</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>7</b>
<b>Primero. Sobre las relaciones contractuales de Trisonata y Dialplan con Dialoga .....</b>	<b>7</b>
<b>Segundo. Sobre el cambio de las condiciones económicas y la retención de pagos .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Posiciones de Trisonata y Dialplan.....</b>	<b>9</b>
<b>2. Posición de Dialoga .....</b>	<b>9</b>
<b>3. Análisis y valoración .....</b>	<b>10</b>
<b>Tercero. Sobre el bloqueo del acceso al panel de estadísticas.....</b>	<b>13</b>
<b>1. Posiciones de Trisonata y Dialplan.....</b>	<b>13</b>
<b>2. Posición de Dialoga .....</b>	<b>13</b>
<b>3. Análisis y valoración .....</b>	<b>13</b>
<b>RESUELVE.....</b>	<b>14</b>

## I ANTECEDENTES DE HECHO

### **Primero. Escritos de interposición de conflicto por Trisonata y Dialplan**

El 19 de abril y el 4 de mayo de 2023, Trisonata, S.L. (Trisonata) y Dialplan Telecom, S.L.U. (Dialplan) presentaron ante esta Comisión sendos escritos por los que interponían un conflicto frente a Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga), en calidad de operador que les proveía el servicio de soporte telefónico para la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (SCTNA) a través de los números 11886<sup>1</sup> y 11815<sup>2</sup>.

En concreto, Trisonata y Dialplan alegaban que, el 13 de mayo de 2022, Dialoga les comunicó el cambio unilateral y retroactivo a 1 de mayo de las condiciones económicas pactadas en sus acuerdos de interconexión, y que, tras no aceptarlas y solicitar la rescisión de estos, Dialoga les había bloqueado el acceso al panel de estadísticas donde se registra el tráfico cursado hasta sus SCTNA. Dicho panel sería necesario para poder facturar correctamente la remuneración que Dialoga les debe pagar.

Estas dos empresas también manifestaban que Dialoga (i) les había facturado incorrectamente, aplicando cuotas de servicio que no habrían sido aceptadas, (ii) no les había pagado los fondos de garantía retenidos y (iii) tampoco les había informado sobre los recobros e impagos de los precios de sus servicios desde que les cortó el acceso a dicho panel de estadísticas.

Por todo ello, Trisonata y Dialplan solicitaron a esta Comisión que (i) intermediase *“para que Dialoga cumpla con sus obligaciones como operador y respete los acuerdos firmados”* y (ii) estudie la actuación de Dialoga ya *“que pretende alterar el mercado de los 118AB en función de sus intereses particulares”*.

### **Segundo. Comunicaciones de inicio del procedimiento, acumulación de solicitudes y requerimientos de información a los interesados**

El 3 de mayo de 2023 la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) comunicó a Trisonata y a Dialoga el acuerdo de inicio del presente

---

<sup>1</sup> Mediante sendas Resoluciones del secretario de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de 10 de noviembre de 2020 y 13 de mayo de 2022, se asignó y canceló la asignación de esta numeración 118AB a Trisonata, tras la presentación de las respectivas solicitudes de asignación y baja de numeración (NUM/DTSA/3276/20 y NUM/DTSA/3135/22).

<sup>2</sup> Mediante sendas Resoluciones del secretario de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de 26 de junio de 2020 y 3 de marzo de 2022, se asignó y se canceló la asignación de esta numeración 118AB a Dialplan (NUM/DTSA/3172/20 y NUM/DTSA/3062/22).

procedimiento de conflicto, con arreglo a la normativa sectorial y a lo dispuesto en los artículos 4 y 21.4, párrafo segundo, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

A través de sendos escritos se requirió a ambos operadores que aportaran determinada información adicional necesaria para comprobar los datos proporcionados por Trisonata y para la resolución del conflicto, para lo que se les otorgó un plazo de 10 días de acuerdo con lo previsto en el artículo 73.1 de la LPAC.

Los días 11 y 17 de mayo de 2023 la DTSA notificó a Dialplan y a Dialoga el inicio del conflicto presentado por la primera. Mediante dichos escritos también se comunicó a ambas empresas la acumulación en este procedimiento de las dos solicitudes de conflicto presentadas por Trisonata y Dialplan, en virtud de lo dispuesto en el artículo 57 de LPAC, y de que estas serían tramitadas y resueltas conjuntamente en el referido procedimiento.

En los mismos escritos se requirió a Dialplan y Dialoga que aportaran determinada información necesaria para conocer con mayor detalle los hechos comunicados por Dialplan, para lo que se les otorgó un plazo de 10 días.

Finalmente, el 11 de mayo de 2023 también se comunicó a Trisonata el acuerdo de acumulación de las dos solicitudes de conflicto presentadas, en virtud de lo dispuesto en el artículo 57 de LPAC; concediéndole un plazo de 10 días para presentar las alegaciones que estimase conveniente para la defensa de sus intereses.

### **Tercero. Declaraciones de confidencialidad**

Mediante escrito de 11 de mayo de 2023, la DTSA declaró la confidencialidad de algunos de los datos aportados por Trisonata y Dialplan, en los escritos presentados el 19 de abril y el 5 de mayo de 2023 y de la documentación adjunta a estos.

### **Cuarto. Escritos de contestación a los requerimientos de información de Trisonata y Dialplan**

El 25 de mayo de 2023 Trisonata presentó su escrito de contestación al requerimiento de información realizado el 3 de mayo de 2023. Por su parte, Dialplan presentó su escrito de contestación el 1 de junio, aportando la misma información que Trisonata<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Estas dos empresas comparten el administrador único y el domicilio social, como se desprende de los escritos presentados en el marco de este expediente y de los datos que constan en el Registro de operadores.

## **Quinto. Reiteración de los requerimientos de información formulados a Dialoga**

El 9 de junio de 2023 la DTSA envió a Dialoga una reiteración de los dos requerimientos de información formulados el 3 y 17 de mayo de 2023<sup>4</sup>. El 15 de junio Dialoga presentó dos escritos de contestación a dichos requerimientos, uno para aportar la información solicitada sobre Trisonata y el otro para proporcionar la información relativa a Dialplan.

## **Sexto. Nuevo requerimiento de información a Dialplan**

El 9 de junio de 2023 se formuló un nuevo requerimiento de información a Dialplan, con el objeto de que aclarara las fechas en las que había dejado de usar los servicios soporte de Dialoga y de prestar el SCTNA. Mediante escrito de 19 de junio, Dialplan dio contestación a dicho requerimiento.

## **Séptimo. Declaraciones de confidencialidad**

Mediante sendos escritos de 29 de junio de 2023, la DTSA declaró la confidencialidad de algunos de los datos aportados por Trisonata, Dialplan y Dialoga, en sus escritos del 25 de mayo y 1, 15 y 19 de junio de 2023, así como de la documentación adjunta a estos.

## **Octavo. Trámite de audiencia**

El 18 de octubre de 2023, de conformidad con lo estipulado en el artículo 82 de la LPAC, se comunicó a los interesados en el presente procedimiento el informe de la DTSA, emitido en el trámite de audiencia, otorgándoles 10 días de plazo para que pudieran alegar y presentar los documentos y justificaciones que estimasen pertinentes<sup>5</sup>.

Pasado el citado plazo otorgado en trámite de audiencia ningún interesado ha presentado alegaciones.

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

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 21.2 a) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (LCNMC), y del artículo 14.2.i) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto

---

<sup>4</sup> Tras pasar diez días naturales desde la puesta a disposición de Dialoga de las notificaciones de los dos escritos citados en el antecedente segundo, sin que este operador accediese a su contenido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 43.2 de la LPAC, dichas notificaciones se entienden como rechazadas.

<sup>5</sup> Trisonata y Dialplan accedieron a la notificación electrónica del informe de la DTSA el 19 de octubre. Por su parte, Dialoga lo hizo el 27 de octubre.

657/2013, de 30 de agosto, la Sala de Competencia de la CNMC ha emitido informe sin observaciones.

A los anteriores Antecedentes resultan de aplicación los siguientes

## **II FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES**

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

El presente procedimiento administrativo tiene por objeto resolver los conflictos de interconexión interpuestos por Trisonata y Dialplan<sup>6</sup> contra Dialoga, por el cambio con carácter retroactivo al 1 de mayo de 2022 de las condiciones económicas aplicables al servicio soporte del tráfico hacia las numeraciones 11886 y 11815, y por la retención de los fondos de garantía constituidos entre 2021 y 2022, en contra -según los solicitantes- de lo dispuesto en los acuerdos firmados entre las partes.

### **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. Tal y como señala el artículo 6.5 de la LCNMC, corresponde a este organismo *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre<sup>7</sup>, y su normativa de desarrollo”*.

Los artículos 28 y 100.2.j) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (LGTel), otorgan a la CNMC la competencia para resolver los conflictos que se susciten entre operadores, entre operadores y otras entidades que se beneficien de las obligaciones de acceso e interconexión o entre operadores y proveedores de recursos asociados, en relación con las obligaciones existentes en virtud de dicha ley y su normativa de desarrollo.

De forma adicional, los artículos 6.4 y 12.1.a) de la LCNMC disponen que esta Comisión es competente para la resolución de conflictos entre operadores en materia de obligaciones de interconexión y acceso.

Por su parte, el apartado octavo.2 de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo<sup>8</sup> (Orden CTE/711/2002) atribuye a la CNMC la resolución de los conflictos de acceso e interconexión que se produzcan entre operadores de redes públicas o servicios de

---

<sup>6</sup> Esta empresa dejó de disponer de la condición de operador el 18 de marzo de 2022 (RO/DTSA/0171/22), pero, además de los operadores, las entidades beneficiarias de las obligaciones de acceso e interconexión también tienen la posibilidad de interponer conflictos contra operadores, en virtud de lo dispuesto en el artículo 28 de la LGTel.

<sup>7</sup> En la actualidad, la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (LGTel).

<sup>8</sup> Orden que se establece las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

comunicaciones electrónicas disponibles al público relacionados con la prestación del SCTNA.

En consecuencia, de conformidad con los preceptos citados, la CNMC tiene competencia para conocer y resolver los conflictos interpuestos por Trisonata y Dialplan contra Dialoga.

De conformidad con los preceptos citados y en atención a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la LCNMC, y de conformidad con 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 resolver el presente procedimiento es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

Por último, este procedimiento, en lo no previsto por la LCNMC y la LGTel, se rige por lo establecido en la LPAC y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

### **III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES**

#### **Primero. Sobre las relaciones contractuales de Trisonata y Dialplan con Dialoga**

Trisonata se encuentra inscrita en el Registro de operadores de comunicaciones electrónicas para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público y el SCTNA, desde el 23 de agosto de 2011 y el 26 de enero de 2012, respectivamente (RO 2011/1884 y RO 2012/30). Trisonata fue asignataria de la numeración 11886 hasta el 13 de mayo de 2022, sin que se le haya vuelto a asignar otra numeración 118AB a fecha de esta Resolución -ver nota al pie 1-.

Dialplan estuvo inscrita en el Registro de operadores para la prestación del servicio telefónico fijo y el SCTNA desde el 12 de marzo y el 29 de mayo de 2013, respectivamente (RO 2013/308 y RO 2013/866). Mediante Resolución del secretario de este organismo de 18 de marzo de 2022, se canceló la inscripción de Dialplan en el Registro de Operadores (RO/DTSA/0171/22), por solicitud de la empresa. El 3 de marzo de 2022 Dialplan también dejó de ser asignataria de la numeración 11815 - ver nota al pie 2-.

Respecto de Dialoga, este operador consta inscrito en el Registro de operadores para, entre otras actividades, la prestación del servicio telefónico fijo y del SCTNA y la transmisión de datos mediante el SCTNA (mensajes cortos).

El 15 de junio y 6 de octubre de 2020 Dialplan y Trisonata suscribieron con Dialoga sendos acuerdos de interconexión por los que esta última les proveería el servicio



soporte y de tránsito a sus SCTNA, prestados a través de las numeraciones 11815 y 11886, respectivamente<sup>9</sup>.

Del análisis de estos dos acuerdos de interconexión se observa que los puntos dos y tres de la cláusula segunda disponían que **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** (subrayado nuestro)

Si atendemos a lo dispuesto en la cláusula cuarta, relativa a las “*Condiciones de Pago*”, esta indicaba que, **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**.

Para ello, Trisonata y Dialplan debían remitir a Dialoga, **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**. (subrayado nuestro)

Finalmente, el punto seis de la cláusula cuarta de los dos acuerdos establecía que, en concepto de “*Fondo de Garantía*”, **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**.

Respecto a las condiciones económicas de los acuerdos, las dos empresas tenían pactada con Dialoga la misma remuneración.

Respecto a las causas que podían provocar la modificación de los acuerdos, la cláusula octava disponía que **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**”. (subrayado y negrita nuestra)

Finalmente, dos de las causas de resolución de ambos acuerdos, que recogía la cláusula novena eran: **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**.

En concreto, en base a la segunda de las causas señaladas, Dialplan alega, en su escrito de 19 de junio de 2023, que el 18 de marzo rescindió el acuerdo con Dialoga y dejó de utilizar su servicio soporte. Como se ha señalado, Dialplan dejó de ser asignataria del número 11815 el 3 de marzo de 2022, y dejó de ser operador inscrito en el Registro de Operadores el 18 de marzo del mismo mes.

Por su parte, Trisonata acredita, en su escrito de 25 de mayo de 2023, que el 13 de mayo de 2022 dejó de utilizar el servicio soporte de Dialoga. Trisonata obtuvo la baja de la numeración 11886 en dicha fecha -13 de mayo de 2022-, lo que comunicó a Dialoga el 23 del mismo mes y año.

Además, esta cláusula novena de sus acuerdos también indicaba que **[CONFIDENCIAL TERCEROS]**. (subrayado nuestro)

---

<sup>9</sup> Estos contratos han sido aportados tanto por Trisonata y Dialplan como por Dialoga a través de sus escritos de 19 de abril, 4 y 25 de mayo y 15 de junio de 2023.



## Segundo. Sobre el cambio de las condiciones económicas y la retención de pagos

### 1. Posiciones de Trisonata y Dialplan

En sus escritos de 19 de abril y 4 de mayo de 2022, Trisonata y Dialplan alegan y acreditan que el 13 de mayo de 2022 Dialoga les envió un correo electrónico por el que les comunicaba un cambio unilateral de los precios fijados en el acuerdo (**[CONFIDENCIAL TERCEROS]**), que sería de aplicación a partir del 1 de mayo, es decir, con carácter retroactivo. Estas empresas respondieron manifestando su desacuerdo, al no atender dicha modificación a lo dispuesto en sus acuerdos.

Ambas empresas también alegan que tras dicha comunicación solicitaron a Dialoga la cancelación tanto del acuerdo, antes de la entrada en vigor de las nuevas condiciones, como de las facturas de cuotas emitidas de manera incorrecta por la aplicación de los nuevos precios, así como el abono de las cantidades pendientes de pago procedentes de los fondos de garantía constituidos y vencidos.

Según acreditan Trisonata y Dialplan en sus escritos de 25 de mayo y 1 y 19 de junio de 2023, mediante facturas emitidas el 3 de mayo de 2022, Dialoga facturó a estas dos empresas la **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** establecida en las nuevas condiciones económicas con aplicación retroactiva a 1 de mayo. Sin embargo, parece que solo Trisonata pagó dicha factura, ya que Dialplan no ha solicitado su reembolso en sus escritos de 1 y 19 de junio de 2023.

Así es, de acuerdo con los informes de remuneraciones y deudas pendientes de cobro, aportados por estas dos empresas, mientras que Trisonata solicita la devolución del pago de dicha **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** -que Dialoga le habría cobrado a través de los ingresos generados por los SCTNA prestados por Trisonata-, así como el importe de los fondos de garantía constituidos entre diciembre de 2021 y mayo de 2022, Dialplan solicita la devolución de los fondos de garantía constituidos entre octubre de 2021 y agosto de 2022<sup>10</sup>.

### 2. Posición de Dialoga

En sus escritos de 15 de junio de 2023 Dialoga alega que el cambio de las condiciones económicas viene motivado por el cambio de las condiciones mayoristas que los operadores interconectados con Dialoga vienen realizando últimamente. En concreto, Dialoga cita el caso de Vodafone, que le ha comenzado a aplicar de forma

---

<sup>10</sup> Del informe sobre remuneraciones pendientes aportado por Dialplan, junto a su escrito de 1 de junio de 2023, se desprende que, en los meses de marzo, junio, julio y septiembre de 2022, o no se constituyeron fondos de garantía o ya fueron pagados por Dialoga, ya que no constan como debidos en el citado informe.

arbitraria y unilateral unos nuevos precios mayoristas, **[CONFIDENCIAL PARA TODOS, EXCEPTO DIALOGA]**.

### 3. Análisis y valoración

Tras analizar las alegaciones de los interesados y toda la información que consta en el expediente, se observa lo siguiente:

- **Respecto de Trisonata**

1. De acuerdo con el marco regulatorio establecido<sup>11</sup>, Trisonata estuvo prestando el SCTNA a través del servicio soporte de Dialoga, hasta el 13 de mayo de 2022 (esto es, hasta que obtuvo la baja de la numeración 11886, como comunicó esta misma empresa a Dialoga el 23 de mayo de 2022).
2. La aplicación retroactiva a 1 de mayo de 2022 de los nuevos precios comunicados por Dialoga el mismo 13 de mayo de 2022 era contraria a lo dispuesto en su contrato (cláusula octava), ya que dicho cambio debía haberse notificado con un mes de antelación a su aplicación.
3. A pesar de los diversos correos enviados por Trisonata a Dialoga para regularizar la situación, conforme ha acreditado esta operadora a través de su escrito de 25 de mayo de 2023, Dialoga no ha procedido a devolver a Trisonata las cantidades reclamadas.

Por tanto, se reconoce el derecho de Trisonata a reclamar a Dialoga por los medios que considere más convenientes<sup>12</sup> el pago de los tráficos recibidos en la numeración 11886 hasta el 13 de mayo de 2022, a los precios pactados en el contrato, así como la devolución de la **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** que le facturó y cobró indebidamente Dialoga en el mes de mayo de 2022.

4. En cuanto a los fondos de garantía constituidos por Trisonata conforme establecía el acuerdo, de la información aportada por esta operadora se desprende que Dialoga tendría pendiente de devolver los fondos retenidos entre diciembre de 2021 y mayo de 2022.

Han pasado mucho más de **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** desde la retención inicial **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** y, por tanto, suficiente tiempo

---

<sup>11</sup> LGTel, artículos 59 y 62 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, y la Orden CTE/711/2002.

<sup>12</sup> Esta Comisión no dispone de competencias para imponer el pago de las cantidades debidas por un operador, en virtud de lo dispuesto en un acuerdo de acceso o interconexión, al tratarse de una cuestión patrimonial. Así lo entiende la jurisprudencia del Tribunal Supremo. Como ejemplo, baste citar las sentencias de 10 de noviembre de 2016 y 23 de marzo de 2017 (recursos 229/2014 y 2420/2014).

para que Dialoga conozca de los operadores de acceso los tráficos que hubieran sido retenidos por ellos por el impago de sus clientes. Por tanto, se reconoce también el derecho de Trisonata a reclamar a Dialoga la devolución de los referidos fondos de garantía, una vez deducidas las cantidades no pagadas por los usuarios llamantes hasta el 13 de mayo de 2022; información que Dialoga está obligada a proporcionar a Trisonata en virtud del acuerdo que estuvo vigente hasta dicha fecha.

- **Respecto de Dialplan**

1. Como se ha señalado, de la información que consta en esta Comisión, Dialplan obtuvo la baja de la numeración 11815 el 3 de marzo de 2022 y, además, perdió la condición de operador en el Registro de Operadores el 18 de marzo de 2022. Por ello, el citado 18 de marzo debería haberse extinguido su relación contractual con Dialoga y no serle aplicable el cambio de las condiciones económicas comunicadas el 13 de mayo de 2022 para su aplicación retroactiva desde el 1 de mayo de ese mismo año, conforme establecía su acuerdo (cláusula 9).
2. Es más, a partir del 3 de marzo de 2022 Dialplan debería haber dejado de usar el número 11815. En su escrito de 19 de junio de 2023, Dialplan alega que el 18 de marzo de 2022 dejó de usar los servicios soporte de Dialoga. Sin embargo, de las copias de las facturas giradas tanto por ella misma como por Dialoga, y de los correos aportados por esta empresa<sup>13</sup>, a través de sus escritos de 1 y 19 de junio de 2023, se desprende que, al menos hasta el mes de mayo de 2022 Dialplan pudo seguir recibiendo tráfico en el número 11815<sup>14</sup>. También, se constata que esta empresa siguió constituyendo fondos de garantía hasta el mes de agosto.

A este respecto, se indica que Dialplan podría haber realizado tráfico no permitido por el uso de numeración no asignada, conforme establece el artículo 2.2 del Real Decreto 381/2015, de 14 de mayo, por el que se establecen medidas contra el tráfico no permitido y el tráfico irregular con fines fraudulentos en comunicaciones electrónicas (Real Decreto 381/2015).

De acuerdo con este Real Decreto, Dialoga podría haber retenido su pago, a pesar de haberlo identificado después de producirse (pero solo el cursado 30

---

<sup>13</sup> En particular, ver en la documentación adjunta al escrito de 19 de junio de 2023 presentado por Dialplan los correos enviados por Dialoga el 4 de abril, 3 de mayo y 10 de agosto de 2022, en el que se detallan los datos de ingresos por tráfico a pagar, mediante el concepto “reversión”, respecto de los meses de abril, mayo, junio y julio de 2022, y los fondos a devolver tras deducir los impagos de clientes y transcurrir el plazo establecido en el acuerdo desde su retención inicial.

Asimismo, ver en dicha documentación adjunta las facturas giradas por Dialplan a Dialoga entre marzo y julio de 2022 por los tráficos generados entre marzo y mayo de 2022 y los fondos de garantía que procedía devolver cada uno de esos meses facturados.

<sup>14</sup> Esta Comisión asignó el número 11815 a otra operadora por Resolución de 8 de junio de 2022.

días antes de su identificación), en el caso de tener un procedimiento o sistema aprobado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) (artículo 4 del Real Decreto). Sin embargo, se desconoce si Dialoga dispone del referido sistema o procedimiento aprobado por la SETID.

Dialoga parece que no detectó la existencia de dicho tráfico no permitido hacia la numeración 11815, ya que, a fecha 13 de mayo de 2022, consideraba que Dialplan aún disponía de la numeración 11815, al seguir cursándole el tráfico hasta ese mes y comunicarle el cambio de las condiciones económicas de aplicación retroactiva al 1 de mayo. Además, ha pasado ya más de un año desde la producción de dicho tráfico, por lo que no sería posible aplicar lo dispuesto en dicho Real Decreto sobre el tráfico generado por Dialplan entre el 3 de marzo y el mes de mayo de 2022.

No obstante lo anterior, en los escritos de 1 y 19 de junio de 2023 y a diferencia de lo indicado en el escrito de 4 de mayo, Dialplan no reclama el pago de los tráficos generados entre el 18 de marzo y el mes de mayo de 2022 a los precios fijados en el acuerdo, por lo que no parece procedente pronunciarse a este respecto.

3. En relación con los fondos de garantía constituidos por Dialplan conforme establece el acuerdo, esta empresa reclama el pago de los fondos constituidos entre octubre de 2021 y agosto de 2022, que, a fecha de esta Resolución, esta Comisión no tiene constancia de que Dialoga haya devuelto.

En el mes de febrero de 2022 Dialplan debería haber constituido el último fondo de garantía, al haber obtenido, previa su solicitud, la baja de la numeración 11815 el 3 de marzo, pero parece que esta empresa estuvo constituyendo fondos hasta el mes de agosto de 2022.

Pues bien, a pesar de esta situación contractual anormal, Dialoga no tiene derecho a retener los fondos constituidos por Dialplan hasta agosto de 2022, ya que al igual que ocurre en el caso de Trisonata, a fecha de esta Resolución han pasado mucho más de **[CONFIDENCIAL TERCEROS]** desde la retención inicial de dichos fondos.

4. A pesar de los diversos correos enviados por Dialplan a Dialoga para regularizar la situación, conforme ha acreditado esta empresa a través de sus escritos de 1 y 19 de junio de 2023, Dialoga no ha procedido a devolver las cantidades reclamadas.

Por tanto, se reconoce el derecho de Dialplan a reclamar a Dialoga, por los medios que considere más convenientes, el importe de los fondos de garantía constituidos entre octubre de 2021 y agosto de 2022 que a fecha de esta Resolución no le haya aún pagado.

## Tercero. Sobre el bloqueo del acceso al panel de estadísticas

### 1. Posiciones de Trisonata y Dialplan

En sus escritos de 19 de abril y 4 de mayo de 2023, Trisonata y Dialplan alegan que, en el mes de mayo de 2022, tras comunicarles Dialoga el cambio de las condiciones económicas de los acuerdos y negarse estas dos empresas a aceptarlas, Dialoga comenzó a bloquear *“el acceso al panel de estadísticas por lo que no disponemos de información del tráfico cursado, ni de los recobros o impagos recibidos, por lo que no es posible emitir las facturas”*.

Además, estas empresas indican que han *“intentado desbloquear esta situación, pero no obtiene[n] ninguna respuesta de Dialoga”*.

### 2. Posición de Dialoga

En sus escritos de 15 de junio de 2023, Dialoga alega que, dado que Dialplan y Trisonata dieron de baja su numeración 118AB en marzo y mayo de 2022, se produjo la resolución automática de los mencionados acuerdos, en virtud de lo dispuesto en su cláusula novena. Por ello, Dialoga entiende que dejó de estar obligada a prestar los servicios previstos en dichos acuerdos.

Dialoga añade que *“el servicio del «panel de estadísticas mensuales» es un servicio añadido y accesorio a la prestación principal de los servicios de forma que se trata de una herramienta que, como se indica expresamente, facilita la supervisión y el seguimiento, pero en ningún caso supone una sustitución de la obligación del operador de tener sus propias métricas de supervisión y seguimiento”*.

En este mismo sentido, Dialoga considera que Trisonata y Dialplan deberían haber contado *“con su propio sistema de supervisión y seguimiento de sus llamadas con el que poder emitir sus facturas a DIALOGA y conocer los posibles recobros e impagos del precio de su servicio”*, así como poder cortar de forma automática la comunicación a sus SCTNA cuando se llegase a la duración máxima de 10 minutos, según lo dispuesto en el apartado noveno de la Orden CTE/711/2002.

Por último, Dialoga alega que *“el servicio de “panel de estadísticas mensual” no es un servicio de telecomunicaciones y que, por lo tanto, no debería entrar a valorar esta Comisión el cumplimiento contractual del mismo, debiendo dejar que dicha cuestión se plantee ante la vía correspondiente, que es la vía judicial y no la vía administrativa”*.

### 3. Análisis y valoración

Facilitar el acceso al panel de estadísticas no es un servicio de telecomunicaciones, pero sí es un “servicio asociado” de apoyo operacional para la correcta prestación

de los servicios de interconexión que eran objeto del contrato -en el sentido del apartado 68 del Anexo II de la LGTel-, para la consolidación de los tráficos que debían ser facturados mensualmente o los fondos de garantía que se debían constituir, teniendo en cuenta los impagos o recobros que se hubieran producido.

Como señala Dialoga, los acuerdos de interconexión existentes entre Trisonata, Dialplan y Dialoga están extinguidos y en la actualidad Dialoga no tiene la obligación de dar acceso a dicha plataforma de estadísticas.

Sin perjuicio de que tanto Trisonata como Dialplan han debido de disponer de algún registro del tráfico de llamadas, que les permitiera gestionar sus servicios conforme establece la Orden CTE/711/2002 y consensuar con Dialoga las facturaciones por los servicios prestados durante la vigencia de sus respectivos acuerdos, se considera que Dialoga deberá facilitar a estas dos empresas los datos sobre los tráficos y los recobros e impagos recibidos en un plazo máximo de tres días a partir de la notificación de la presente Resolución, sin que para ello sea necesario darles acceso al panel de estadísticas. Este suministro de información es necesario para permitir que Trisonata pueda facturar correctamente a Dialoga los pagos por el tráfico recibido hasta el 13 de mayo de 2022 y requerir el pago de los fondos de garantía ya vencidos -afectando este último aspecto también a Dialplan-.

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

## **RESUELVE**

**PRIMERO.** Estimar las solicitudes de Trisonata, S.L. y Dialplan Telecom, S.L.U.

Se reconoce el derecho de Trisonata, S.L. a reclamar a Dialoga Servicios Interactivos, S.A., el pago de las cantidades debidas por los tráficos terminados en la numeración 11886 durante el mes de mayo de 2022.

Asimismo, se reconoce el derecho de Trisonata, S.L. y Dialplan Telecom, S.L. a reclamar el importe acumulado en los fondos de garantía que no hayan sido devueltos a fecha de la Resolución que ponga fin a este conflicto, conforme se indicaba en sus acuerdos de interconexión y en los términos establecidos en el Fundamento Jurídico Material Segundo.

**SEGUNDO.** En un plazo máximo de tres días a partir del de la notificación de la presente Resolución, Dialoga Servicios Interactivos, S.A. deberá poner a disposición de Trisonata, S.L. el detalle de los tráficos que hubiera recibido la numeración 11886 durante el mes de mayo de 2022, para que pueda facturarlos.



También deberá poner a disposición de Trisonata, S.L. y Dialplan Telecom, S.L.U. la información relativa a los impagos y recobros que afecten a los fondos de garantía constituidos por las dos empresas durante los años 2021 y 2022, que ya han vencido, para que estas empresas puedan calcular los fondos pendientes de devolución que podrán reclamar a Dialoga Servicios Interactivos, S.A., conforme se establece en el anterior Resuelve.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, Trisonata, S.L., Dialplan Telecom, S.L.U. y Dialoga Servicios Interactivos, S.A., 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.