

**RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. POR EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DETERMINANTES DE LA ATRIBUCIÓN Y OTORGAMIENTO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS DE NUMERACIÓN 902**

**SNC/DTSA/016/19/USO INDEBIDO 902 DIALOGA**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidente**

D.<sup>a</sup> Ángel Torres Torres

**Consejeros**

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D. Pilar Sánchez Núñez

**Secretario de la Sala**

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 16 de julio de 2020

Vista la Propuesta de resolución del instructor, junto con las alegaciones presentadas y el resto de actuaciones practicadas en el expediente sancionador de referencia, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) acuerda la presente resolución basada en los siguientes:

**ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO.- Acuerdo de incoación**

El 8 de mayo de 2019, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC acordó la incoación del presente procedimiento sancionador contra Dialoga, por el presunto incumplimiento de las condiciones determinantes de la atribución y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración (folios 1 al 13), en el siguiente sentido:

*“A la vista de las actuaciones practicadas en el expediente IFP/DTSA/003/18 se constatan indicios de que Dialoga podría haber incurrido en una conducta tipificada en el artículo 77.19 de la LGTel, por el posible incumplimiento de las condiciones de utilización del rango de numeración 902 establecidas en el Reglamento de Mercados”.*

Mediante escrito de 8 de mayo de 2019 se procedió a notificar el citado acuerdo a la instructora del expediente sancionador (folios 14 y 15) y a Dialoga<sup>1</sup> (folios 16 a 19).

## **SEGUNDO.- Propuesta de resolución**

Tras la instrucción del correspondiente procedimiento, con fecha 6 de febrero de 2020 la instructora del procedimiento dictó la propuesta de resolución (folios 1233 a 1282), en la que se proponía:

*PRIMERO.- Declarar responsable a Dialoga Servicios Interactivos, S.A. de la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 77.35 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, por no facilitar, cuando resulte exigible conforme a lo previsto por la normativa reguladora de las comunicaciones electrónicas, los datos requeridos por la Administración una vez finalizado el plazo otorgado en el segundo requerimiento de la misma información.*

*SEGUNDO.- Declarar responsable a Dialoga Servicios Interactivos, S.A. de la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 77.19 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, por el incumplimiento de las condiciones determinantes de la atribución de los derechos de uso de los recursos de numeración.*

*TERCERO.- Imponer a Dialoga Servicios Interactivos, S.A. las siguientes sanciones económicas:*

- *Sanción económica de treinta mil euros (30.000€) por no facilitar, cuando resulte exigible conforme a lo previsto por la normativa reguladora de las comunicaciones electrónicas, los datos requeridos por la Administración una vez finalizado el plazo otorgado en el segundo requerimiento de la misma información.*
- *Sanción económica de setenta y cinco mil euros (75.000€) por el incumplimiento de las condiciones determinantes de la atribución de los derechos de uso de los recursos de numeración.*

La propuesta de resolución fue notificada a Dialoga el día 13 de febrero de 2020 (folio 1286).

Las alegaciones de Dialoga a la propuesta de resolución han tenido entrada en el Registro de esta Comisión el día 13 de marzo de 2020 (folios 1288 a 1296).

## **TERCERO. - Finalización de la Instrucción y elevación del expediente a la Secretaría del Consejo**

Por medio de un escrito de fecha 6 de febrero de 2020, la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual ha remitido a la Secretaría del

---

<sup>1</sup> Dialoga no accedió a la notificación. Como se ha indicado, en cumplimiento de la ley, la empresa se entiende por notificada.

Consejo de la CNMC la Propuesta de Resolución junto con el resto de documentos y alegaciones que conforman el expediente administrativo, debidamente numerado, en los términos previstos en el artículo 89 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Común de las Administraciones Públicas (LPAC) (folio 1287).

#### **CUARTO. - Acuerdo por el que se notifica la modificación de la infracción y la sanción propuestas por el instructor**

Por acuerdo de fecha 3 de junio de 2020, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC acordó notificar a Dialoga la procedencia de modificar la calificación de la infracción y las sanciones propuestas por la instructora y otorgar el plazo de quince días para hacer alegaciones a dicha modificación (folios 1309 a 1314).

En concreto, se proponía declarar la comisión de una única infracción del artículo 77.19 de la LGTel por el incumplimiento de las condiciones determinantes de la atribución y del otorgamiento de los recursos públicos de numeración del rango 902 al retribuir el tráfico generado hacia ella con la aplicación del criterio de cuantificación previsto en la letra f) del artículo 80 de la LGTel y la imposición de una sanción de 90.000 euros.

El acuerdo fue puesto a disposición de Dialoga en la sede electrónica de esta Comisión el 4 de junio de 2020, sin que accediera a su contenido y, en consecuencia, se considera tácitamente notificado (folios 1315 a 1318) sin que Dialoga haya presentado alegaciones.

#### **QUINTO. – Reconocimiento de responsabilidad y pago de la sanción**

Mediante escrito presentado en el Registro de esta Comisión el día 3 de julio de 2020 (folios 1319 a 1323), Dialoga ha reconocido su responsabilidad y ha renunciado al ejercicio de cualquier acción o recurso contra la sanción de conformidad con lo previsto en el artículo 85 de la LPAC. Además, acompaña el justificante del pago (folio 1324) de la sanción reducida en un 40% (54.000 euros).

#### **SEXTO.- Informe de la Sala de Competencia**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 21 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, y del artículo 14.2.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto (en adelante, Estatuto Orgánico de la CNMC), la Sala de Competencia de la CNMC ha acordado informar el presente procedimiento (folio 1325).

## HECHOS PROBADOS

De la documentación obrante en el expediente se consideran probados, a los efectos de este procedimiento, los siguientes hechos:

### **ÚNICO.– Dialoga retribuyó por el tráfico generado hacia la numeración 902 de sus abonados en el periodo comprendido entre enero de 2017 y diciembre de 2019**

#### **1. Relación contractual entre Dialoga y sus abonados de numeración 902**

a) Análisis de los contratos aportados por Dialoga en contestación a los requerimientos formulados por la DTSA.

De la documentación incorporada por la instructora el 15 de mayo de 2019, procedente del expediente IFP/DTSA/003/18 (folio 526), se desprende que, a través de sus escritos de 11 y 22 de octubre de 2018 (folios 120 a 261 y 270 a 352), Dialoga facilitó un total de 19 contratos. De su análisis se constata que:

- (i) Los diez (10) contratos aportados por Dialoga el 11 de octubre de 2018 contienen distintos objetos, como son la prestación de (i) un servicio de gestión de llamadas telefónicas, mediante el cual Dialoga facilita al cliente un servicio de terminación de llamadas telefónicas en numeración internacional (2 contratos), (ii) servicios avanzados de telecomunicaciones soportados en el servicio telefónico y que se refieren, según el listado incluido en el contrato, a la asignación de numeración geográfica al cliente, servicios de gestión de funcionalidades sobre servicios telefónicos, consulta de información telefónica, servicios de llamadas salientes a teléfonos móviles de España, entre otros (2 contratos) (iii) y servicios de red inteligente 902 a través de la marcación de un determinado código que permite la gestión y encaminamiento de llamadas telefónicas (2 contratos).

Por tanto, tan solo dos contratos hacen referencia a servicios de red inteligente 902.

Otros dos (2) contratos, suscritos con las entidades **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** el 1 de mayo de 2018, están redactados en los idiomas portugués e inglés y no acompañan las correspondientes traducciones juradas, según exige la normativa<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> El artículo 15 de la LPAC señala que “La lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado será el castellano” en relación con el artículo 144.1 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (LEC) dispone respecto de los documentos redactados en idioma no oficial, que “todo documento redactado en idioma que no sea el

La operadora aporta un (1) contrato suscrito con la empresa **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

- (ii) Por otro lado, Dialoga, mediante escrito de 22 de octubre de 2018 facilitó otra muestra de nueve (9) contratos suscritos entre los años 2010 a 2015 (folios 270 a 352).

En cuanto al objeto de los contratos, se observa que: a) cuatro (4) de ellos se refieren a la prestación por parte de Dialoga de los servicios de red inteligente 902 y que los mismos no contienen cláusulas que aludan a la retribución por el tráfico generado hacia números 902; b) los otros cinco (5) contratos son de tres modalidades, según el servicio prestado por Dialoga (i) el servicio de gestión de llamadas telefónicas mediante el cual ésta facilita al cliente un servicio de terminación de llamadas telefónicas a numeración internacional y (ii) en los que presta servicios avanzados de telecomunicaciones -descritos con anterioridad-. Respecto a éstos se observa que no contienen alusión a la prestación de servicios de red inteligente.

Por último, aporta una adenda al contrato de prestación de servicios avanzados de telecomunicaciones de 1 de julio de 2015 y cuyo objeto consiste en una modificación de las condiciones económicas contenidas en el contrato de 1 de julio de 2015. Se constata que dicho documento no describe los servicios que presta a través del contrato principal, y en las condiciones económicas se recogen las cuotas que el cliente ha de satisfacer a Dialoga **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

En conclusión, de la información requerida por parte de la DTSA se observa que Dialoga aporta diecinueve (19) contratos, único extremo contestado por Dialoga, y que de estos tan solo seis (6) aluden a la prestación de servicios de red inteligente 902, sin que aparece prevista una retribución a numeración 902. Todos ellos fueron suscritos entre 2010 y 2011.

- b) Sobre los contratos suscritos por Dialoga y abonados usuarios de numeración 902, facilitados por la Junta de Andalucía<sup>3</sup>:

(i) *Relación contractual entre Dialoga y Vivisol*

- *Contrato para la prestación de servicios de red inteligente 902 suscrito con Vivisol el 22 de mayo de 2015 (folios 98 a 106)*

---

castellano o, en su caso, la lengua oficial propia de la Comunidad Autónoma de que se trate, se acompañará la traducción del mismo”.

<sup>3</sup> Los contratos se analizan según la fecha de entrada en el registro de la CNMC, incorporados al presente procedimiento mediante escritos de 15 de mayo de 2019 y de 5 de febrero de 2020.

En el antecedente primero del contrato, **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**

En el anexo al contrato se recogen las condiciones económicas específicas para los servicios de red inteligente 902, fijándose una retribución por minuto con origen -fijo o móvil- en **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Por último, mediante escrito de 5 de julio de 2019, en contestación al requerimiento formulado por la instructora de 25 de junio de 2019 (folios 542 y 543), Vivisol señala que el contrato sigue vigente (folios 600 a 614).

- *Retribución por el tráfico generado hacia la numeración 902*

En su escrito de 5 de julio de 2019, Vivisol describe el procedimiento de facturación relativo a los importes retribuidos por el tráfico generado hacia la numeración 902 contratada. Concretamente, la entidad señala que se **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** (folios 600 a 614).

Vivisol aporta, como anexo 2b a su escrito, los informes generales de Dialoga correspondientes al periodo comprendido entre enero de 2017 y mayo de 2019, que contienen las llamadas generadas hacia la numeración 902, el horario en el que se produce la llamada, el origen de la llamada -fijo o móvil-, el número y la duración de las llamadas, y la reversión de cada una de ellas, y el importe total.

**[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Por otro lado, Vivisol facilita las facturas emitidas por el mismo a Dialoga correspondientes al periodo citado con anterioridad y que coinciden con la información contenida en los informes mensuales. Se observa un apartado denominado **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Con relación a la numeración 902 afectada, Vivisol señala que los números contratados son **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Consultado el Registro de numeración, se observa que Dialoga tiene asignados los siguientes rangos de la numeración 902 557, 902 559, 902 570, 902 585, 902 787, 902 443, 902 575, 902 884 mediante distintas resoluciones de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT)<sup>4</sup>.

(ii) *Relación contractual entre Dialoga y Fnac*

- *Contrato para la prestación de servicios de red inteligente 902 suscrito con Fnac el 10 de diciembre de 2014 (folios 385 a 401)*

---

<sup>4</sup> De 13 de junio de 2012 (DT 2012/1165), 22 de mayo de 2009 (DT 2009/731), 15 de junio de 2007 (DT 2007/729), 13 de octubre de 2011 (DT 2011/2129), 16 de julio de 2009 (DT 2008/2098), 17 de julio de 2009 (DT 2013/1376) y 16 de julio de 2009 (DT 2008/2098).

Se observa que las estipulaciones contenidas en este contrato son idénticas a las del contrato anteriormente analizado, por lo que se dan por reproducidas.

En cuanto a las condiciones económicas, **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**. Dichos conceptos no vienen contenidos en las facturas emitidas por Fnac.

- *Retribución por el tráfico generado hacia la numeración 902*

A través de su escrito de 6 de agosto de 2019 (folios 677 a 776), Fnac facilita los informes mensuales de Dialoga correspondientes al periodo comprendido entre enero de 2017 y mayo de 2019. Parte de dicha información también fue facilitada por la Junta de Andalucía el 8 de marzo de 2019<sup>5</sup>.

Dichos informes contienen el mismo tipo de información que la facilitada por el resto de los clientes de numeración 902.

La suma total de las reversiones contenidas en dichos informes asciende a **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Por otro lado, Fnac facilita las facturas emitidas por ésta en el mismo periodo y se constata que los importes facturados corresponden a los contenidos en los informes referenciados, así como el número de llamadas generadas a través de la numeración 902 de Fnac.

Fnac facilita asimismo la numeración 902 afectada por el contrato: **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**. Y añade que la numeración fue portada por Fnac a Dialoga.

(iii) *Relación contractual entre Dialoga y BP*

- *Contratos para la prestación de servicios de red inteligente 902 suscritos con BP el 20 de julio de 2012 y 3 de diciembre de 2014 (folios 402 a 418)*

Con fecha 20 de julio de 2012, BP suscribió un contrato de red inteligente 902 con Dialoga. Sin embargo, mediante su escrito de contestación de 10 de julio de 2019 (folios 619 a 663), al requerimiento formulado por la instructora el 25 de junio de 2019 (folios 547 a 548), aportó el contrato en vigor, de fecha 3 de diciembre de 2014 -en vigor-.

Se observa que las estipulaciones contenidas en este último contrato son similares a las descritas con anterioridad.

---

<sup>5</sup> Informes mensuales de enero a agosto de 2018.

En cuanto a las condiciones económicas se observa que **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**

- *Retribución por el tráfico generado hacia la numeración 902*

Mediante escrito de 10 de julio de 2019, BP reconoce expresamente la retribución obtenida por el tráfico generado hacia su numeración 902 entre enero y mayo de 2017. Para ello, aporta como anexo 3, los informes generados con el logo de Dialoga –similares a los aportados por el resto de las entidades referenciadas-.

Concretamente, en el periodo comprendido entre enero y mayo de 2017 se observa que el importe devengado por el tráfico generado hacia la numeración 902 ascendió a **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**, y se observa que su información coincide con la de los informes.

En su escrito de 17 de octubre de 2019, en contestación al requerimiento efectuado por la instructora del procedimiento el 9 de octubre de 2019 (folio 841), BP señala que “con posterioridad a la fecha -mayo 2017- no ha emitido ninguna *factura adicional por parte de BP a Dialoga*. Y ello se debe a que “*Dialoga no ha facilitado la información necesaria para poder realizar la facturación, sin haber obtenido respuesta alguna por su parte*” (folios 853 a 858).

Por último, BP aporta el detalle de la numeración contratada: **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**. Y añade que la numeración fue portada por BP a Dialoga.

(iv) *Relación contractual entre Dialoga y Global Travel*

- *Contrato para la prestación de servicios de red inteligente 902 suscrito con Global Travel el 23 de febrero de 2013 (folios 419 a 483)*

Se considera acreditado que las estipulaciones contenidas en contrato coinciden con las de los anteriores contratos.

Las condiciones económicas se recogen en **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Junto con el contrato, la Junta de Andalucía facilitó los informes generados por Dialoga sobre las llamadas cursadas hacia la numeración 902, así como las facturas emitidas que aludían a otra entidad, Destinia.

Mediante escrito de 18 de julio de 2019, Global Travel señala que dicha compañía y Destinia forman parte del mismo grupo empresarial (y facilita los correos intercambiados entre Global Travel y Dialoga de los que se deduce que el primero resolvió el contrato mencionado el 14 de noviembre de 2018 y añade que no se ha generado tráfico hacia la numeración 902 desde el mes de julio



de 2017, motivo por el cual no tiene acceso a la información requerida por la instructora (folios 664 a 671).

(v) *Relación contractual entre Dialoga y Destinia*

- *Contrato para la prestación de servicios de red inteligente 902 suscrito con Destinia 12 de junio de 2008 (folios 859 a 866).*

A la vista de la información facilitada por la Junta de Andalucía y con base en la contestación de Global Travel el 18 de julio de 2019, la instructora requirió a Destinia, mediante escrito de 9 de octubre de 2019, el contrato suscrito con Dialoga (folios 832 y 833). Mediante escrito de 23 de octubre de 2019 la entidad facilitó el contrato con Dialoga de red inteligente 902 de fecha 12 de junio de 2008 (folios 859 a 866).

Se observa que las estipulaciones contenidas en el cuerpo del contrato coinciden con las contenidas en todos los contratos analizados.

Las condiciones económicas recogidas en **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

- *Retribución por el tráfico generado hacia la numeración 902*

La Junta de Andalucía facilita, como anexo 4 a su escrito, los informes generales mensuales emitidos con el logo de Dialoga y que contienen el listado de las llamadas generadas (76.964,4 minutos) y las correspondientes reversiones obtenidas por Destinia entre enero y septiembre de 2018, cuyo importe asciende a **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** así como la numeración 902 específica, y el importe total facturado. Se observa que tanto los importes de cada una de las facturas como los números 902 referenciados coinciden con la información contenida en los informes generales de Dialoga (folios 419 a 483).

Dicha información fue completada por Destinia mediante escrito de 23 de octubre de 2019, pues facilitó las facturas en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2017 y enero y diciembre de 2019 (folios 859 a 866).

Concretamente, se observa que el importe total retribuido ascendió **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

(vi) *Relación contractual entre Dialoga y Worten*

- *Contrato para la prestación de servicios de red inteligente 902 con Worten España el 1 de marzo de 2016 (folios 484 a 502)*

Se observa que las estipulaciones contenidas en el cuerpo del contrato coinciden con las contenidas en los anteriores contratos.

**[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL].**

La entidad señala que el procedimiento de facturación se describe en la estipulación cuarta del contrato<sup>6</sup>.

Mediante escrito de 22 de julio de 2019 Worten señala que el contrato sigue vigente (folios 672 a 676).

- *Retribución por el tráfico generado hacia la numeración 902*

Mediante escrito de 24 de octubre de 2019, Worten aporta los informes generales mensuales con el logo de Dialoga relativos al periodo comprendido entre noviembre de 2017 y mayo de 2019 y que contienen información relativa a las llamadas generadas hacia la numeración 902 de Worten, su duración, y la reversión generada (folios 867 a 870)<sup>7</sup>.

Concretamente, las reversiones obtenidas por Worten en el periodo comprendido entre noviembre y diciembre de 2017 ascendieron a un importe total de **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** (folios 672 a 676).

(vii) *Relación contractual entre Dialoga y Entradas Eventim*

- *Contrato para la prestación de servicios de red inteligente 902 suscrito con Entradas Eventim el 1 de septiembre de 2017 (folios 503 a 517)*

Se observa que las estipulaciones contenidas en el cuerpo del contrato coinciden con las contenidas en todos los anteriores contratos.

Las condiciones económicas recogidas en **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Mediante escrito de 9 de agosto de 2019, en contestación (folios 777 a 820) al requerimiento formulado por la instructora de 25 de junio de 2019 (folios 562 a 571), Entradas Eventim señala que el contrato está vigente.

**[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL].**

- *Retribución por el tráfico generado hacia la numeración 902*

Mediante escrito de 9 de agosto de 2019, Entradas Eventim facilita las facturas emitidas a Dialoga en el periodo comprendido entre diciembre de 2017 y mayo de 2019 (folios 777 a 820). Dichos documentos contienen en su apartado

---

<sup>6</sup> Cláusula tipo transcrita en el apartado referenciado al contrato entre Dialoga y Vivisol (pág. 15).

<sup>7</sup> Escrito que da contestación al requerimiento formulado por la instructora el 9 de octubre de 2019 (folio 837).

denominado **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** así como el importe devengado cada mes. Juntamente con las facturas se anexan los informes generales mensuales emitidos por Dialoga los cuales contienen la misma información.

Concretamente, se observa que en el mes de diciembre de 2017 dicho importe ascendió a **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

(viii) *Relación contractual entre Dialoga y Nomar*

- *Contrato para la prestación de servicios de red inteligente 902 suscrito con Nomar el 26 de septiembre de 2012 (folios 1130 a 1154)*

Las estipulaciones contenidas en el cuerpo del contrato coinciden con las contenidas en todos los anteriores.

Las condiciones económicas recogidas en **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Junto con el contrato incorporado por la instructora el 5 de febrero de 2020 la Junta de Andalucía facilita los informes generales de Dialoga entre enero y agosto de 2019, así como las facturas emitidas por la entidad el 31 de marzo, 30 de junio y 31 de agosto de 2019. De dicha información se constatan las retribuciones hacia la numeración 902 del cliente.

(ix) *Relación contractual entre Dialoga y Grupo Blobalium*

- *Contrato para la prestación de servicios de red inteligente 902 suscrito con Grupo Blobalium el 8 de febrero de 2018 (folios 1173 a 1232)*

Como en los anteriores casos, se observa que las estipulaciones del contrato coinciden con las de los anteriores contratos.

Las condiciones económicas recogidas en **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Mediante escrito de 27 de enero de 2020, Grupo Blobalium aporta los informes generales obtenidos de Dialoga entre febrero de 2018 y diciembre de 2019 y las facturas emitidas por Grupo Blobalium en el mismo periodo. De dicha información se constatan las retribuciones hacia la numeración 902 en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2019 contenidas en las facturas adjuntas y que contienen el concepto “reversión”.

(x) *Conclusiones*

El análisis de los nueve contratos aportados por la Junta de Andalucía permite constatar que Dialoga presta a los clientes relacionados el servicio de red

inteligente 902, concretamente los servicios de gestión y encaminamiento de las llamadas recibidas en la numeración 902.

Dichos contratos contienen las mismas estipulaciones, variando los importes relativos a la retribución a pagar por parte de Dialoga. Por tanto, se concluye que Dialoga suscribió con sus abonados un contrato similar de red inteligente, conteniéndose en todos ellos una cláusula de retribución por el tráfico generado hacia la numeración 902.

## **2. Publicidad contenida en la página web de Dialoga**

En el Acta de inspección de 26 de marzo de 2018 (folios 777 a 820) – inspección que consistió en la comprobación de distintas webs de los operadores entre las que se encuentra la de Dialoga- se constata que:

*«Tras acceder a la URL [dialo.ga/es/» con el texto: «Dialoga – The CloudComms® Company] indicada, se clica en la sección «Líneas telefónicas HD» y se puede leer la siguiente información: «Nuestros números de tarificación especial y de coste compartido permiten controlar y reducir sus costes operativos, a la vez que recibe ingresos por sus llamadas.*

*«Contrate con nosotros su línea 902, 901, 806, etc. y no tendrá que compartir con su operador o proveedor de infraestructura los ingresos que usted genere con las llamadas que reciba, sino que podrá quedárselos usted mismo»*

Por tanto, se observa que Dialoga, a través de su página web, publicitó la retribución de las llamadas recibidas en la numeración 902 contratada.

Por otro lado, el 19 de septiembre de 2019 la instructora del presente expediente llevó a cabo diversas comprobaciones de la URL <https://dialogagroup.com/es/lineas-telefonicas-hd/s>, obteniéndose la siguiente información:

*“Nuestros números de tarificación especial y de coste compartido permiten controlar y reducir sus costes operativos.*

*«Contrate con nosotros sus líneas 902, 901, 900, 803, 806, 807, 118, etc”.*

El resultado de fichas comprobaciones se incorporó al expediente en esa misma fecha- (folio 831).

Por consiguiente, se observa que el 19 de septiembre de 2019 la página web de Dialoga no contenía publicidad relacionada con la retribución por el tráfico generado hacia la numeración 902.

A los anteriores Antecedentes y Hechos Probados resultan de aplicación los siguientes

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I. FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

#### **PRIMERO.- Objeto del procedimiento sancionador**

De conformidad con el acuerdo de incoación, el objeto del procedimiento consiste en determinar si Dialoga ha incumplido las condiciones de utilización del rango de numeración 902 establecidas en el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (Reglamento de Mercados, en adelante), al haber retribuido al usuario final llamado por el tráfico generado hacia esa numeración.

#### **SEGUNDO.- Habilitación competencial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para resolver el presente procedimiento sancionador**

La competencia de la CNMC para intervenir en el presente procedimiento resulta de lo dispuesto en la normativa sectorial. El artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (LCNMC), señala que corresponde a esta Comisión “*realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003<sup>8]</sup>, de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo*”. Por otro lado, el artículo 29 del mismo texto legal dispone que la CNMC ejercerá la potestad sancionadora en los términos previstos, entre otras, en la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones, actualmente Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel).

Según lo previsto en los artículos 19 y 69.1 de la LGTel, la competencia para otorgar los derechos de uso de los recursos públicos regulados en los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación corresponde al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Actualmente, la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, que ha derogado la anterior Ley General de Telecomunicaciones.

<sup>9</sup> De conformidad con el Real Decreto 2/2020, de 12 de enero, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales (publicado en la sección I, página 2870 del Boletín Oficial del Estado de 13 de enero de 2020), la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, que ejerce estas competencias, forma parte del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, que sustituye al Ministerio de Economía y Empresa.

Por otro lado, el artículo 77.19 de la LGTel tipifica como infracción grave “*el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración*”. De conformidad con el artículo 84.1 del citado texto legal, la competencia sancionadora en dicha materia corresponde al Secretario de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, dependiente del Ministerio –actualmente, Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales-.

No obstante, lo anterior, y de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria décima de la LGTel, hasta que el Ministerio asuma efectivamente las competencias en materia de numeración y las sancionadoras relacionadas, éstas se seguirán ejerciendo transitoriamente por la CNMC.

Entre las funciones que la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, otorgaba a esta Comisión se encontraba, en el artículo 48.4.b), la de “*asignar la numeración a los operadores, para lo que dictará las resoluciones oportunas, en condiciones objetivas, transparentes y no discriminatorias, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine*”. Asimismo, se señalaba que “*la Comisión velará por la correcta utilización de los recursos públicos de numeración asignados*”.

En aplicación de los preceptos citados, y de conformidad con el artículo 84.2 de la LGTel, la CNMC tiene competencia para conocer y resolver sobre la conducta mencionada en los antecedentes de hecho y a los hechos probados y resolver sobre el incumplimiento de las condiciones determinantes de la atribución concretamente, del uso de la numeración 902 contemplada en el Plan Nacional de Numeración Telefónica (PNNT)<sup>10</sup>.

Por último, atendiendo a lo previsto en el artículo 25.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector público (LRJSP), los artículos 20.2, 21.2 y 29 de la LCNMC, y los artículos 14.1 y 21 del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para incoar y resolver el presente procedimiento sancionador es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

Por otro lado, según el apartado 2 del artículo 29 de la LCNMC, “*para el ejercicio de la potestad sancionadora, se garantizará la debida separación funcional entre la fase instructora, que corresponderá al personal de la dirección correspondiente en virtud de la materia, y la resolutoria, que corresponderá al Consejo*”, por lo que el órgano competente para instruir el presente procedimiento es la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC.

---

<sup>10</sup> Anexo del Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, que aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración.

Al presente procedimiento resulta de aplicación, además de los preceptos antes señalados, lo dispuesto en la LCNMC, la LGTel, así como la LPAC, y la precitada LRJSP.

## II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

### PRIMERO.- Tipificación de los Hechos Probados

#### 1.1. Normativa aplicable

El presente procedimiento sancionador se inició contra Dialoga ante la posible comisión de una infracción tipificada en el artículo 77.19 de la LGTel, que califica como infracción grave el incumplimiento de las condiciones determinantes de las atribuciones y el otorgamiento de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración, concretamente, por utilizar la numeración 902 para un fin distinto al especificado en el PNNT.

El artículo 19 de la LGTel establece en su apartado 1 que, para los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, se proporcionarán los números, direcciones y nombres que se necesiten para permitir su efectiva prestación, tomándose esta circunstancia en consideración en los planes nacionales correspondientes y en sus disposiciones de desarrollo.

En sus apartados 6 y 9 se contienen una serie de obligaciones para los operadores que presten el servicio telefónico. Estas obligaciones son desarrolladas por los artículos 30 y 31 del Reglamento de Mercados<sup>11</sup>:

---

<sup>11</sup> (Art. 30) *“Los operadores de redes y de servicios de comunicaciones electrónicas estarán obligados a poner en práctica las medidas necesarias para dar cumplimiento a las decisiones que adopten el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias sobre numeración, direccionamiento y denominación. En particular, los operadores estarán obligados a realizar, en los sistemas que exploten, las modificaciones necesarias para tratar y encaminar las comunicaciones de forma eficiente cuando el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio adopte decisiones que impliquen alteraciones en los planes de numeración, direccionamiento o denominación, y cuando se realicen asignaciones, atribuciones o adjudicaciones de dichos recursos públicos. El coste que ello conlleve será sufragado por cada operador”.*

(Art. 31) *“Las llamadas que se efectúen a los rangos de numeración telefónica nacional serán cursadas por los operadores en los términos que se especifiquen en el Plan nacional de numeración telefónica o en sus disposiciones de desarrollo, respetando, en particular, la posible indicación sobre precios y contenidos que, de acuerdo con los citados términos y disposiciones, esté incluida en los números o, en su caso, en los nombres correspondientes”.*

*“6. Los operadores que presten servicios telefónicos disponibles al público u otros servicios que permitan efectuar y recibir llamadas a números del plan nacional de numeración telefónica deberán cursar las llamadas que se efectúen a los rangos de numeración telefónica nacional y, cuando permitan llamadas internacionales, al espacio europeo de numeración telefónica y a otros rangos de numeración internacional, en los términos que se especifiquen en los planes nacionales de numeración o en sus disposiciones de desarrollo, sin perjuicio del derecho del usuario de desconexión de determinados servicios.*

(...)

*9. Todos los operadores y, en su caso, los fabricantes y los comerciantes estarán obligados a tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de las decisiones que se adopten por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en materia de numeración, direccionamiento y denominación”.*

Por otro lado, el artículo 20 de la LGTel establece que serán los planes nacionales y sus disposiciones de desarrollo los que designarán los servicios para los que pueden utilizarse los números.

Por su parte, el artículo 59 del Reglamento de Mercados establece que *“La utilización de los recursos públicos de numeración asignados estará sometida a las siguientes condiciones generales:*

*a. Los recursos públicos de numeración se utilizarán para la prestación de los servicios en las condiciones establecidas en el plan nacional de numeración telefónica y sus disposiciones de desarrollo (...).”*

Así, el apartado 2.3 del PNNT dispone que *“los recursos públicos de numeración se utilizarán, por los operadores a los que les sean asignados, para la prestación de los servicios en las condiciones establecidas en este plan o en sus disposiciones de desarrollo, y demás normativa establecida en el real decreto que aprueba este plan”.*

Concretamente, en su apéndice *“Listado de las atribuciones y adjudicaciones vigentes del plan nacional de numeración telefónica”*, se define el servicio prestado a través del rango 902 como un servicio de pago por el llamante sin retribución para el llamado.

Por otro lado, el término “abonado” –abonado “llamado”, en este caso- se define en el anexo II de la LGTel como *“cualquier persona física o jurídica que haya celebrado un contrato con un proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas disponible al público para la prestación de dichos servicios”.*

En virtud de la normativa citada, los operadores asignatarios de la numeración 902 deberán cumplir con las condiciones generales de la asignación de la numeración que vienen contempladas en la norma de atribución, en el presente caso, en el PNNT, que dispone que a través de la numeración 902 se prestará un servicio de pago por el llamante sin retribución para el llamado.



Asimismo, la normativa también impone la obligación general a los operadores prestadores del servicio telefónico de dar cumplimiento a los términos fijados en el PNNT respetando, en particular, la posible indicación sobre precios y contenidos.

## **1.2. Análisis de la utilización de la numeración 902 efectuada por Dialoga**

Como se ha explicado en el **Hecho Probado Primero**, las actuaciones realizadas durante la instrucción del expediente sancionador han acreditado que Dialoga contrató con al menos siete empresas la prestación del servicio de red inteligente 902. Todos los contratos estaban en vigor salvo uno (Global Travel). Concretamente, en los contratos se prevé la recogida de las llamadas generadas por usuarios desde la red de terceros operadores de telefonía fija o, en su caso, de telefonía móvil y con destino a los números asignados o portados a Dialoga, así como el encaminamiento de dichas llamadas. Todos los contratos contienen las mismas cláusulas y, respecto a la retribución por parte de Dialoga a los abonados de la numeración 902, los importes por minuto oscilan entre **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Atendiendo a los términos de los contratos y a la naturaleza de las relaciones entre Dialoga y las distintas empresas, éstas son abonados receptores de servicios de telecomunicaciones en el sentido del anexo II de la LGTel, anteriormente analizado.

Asimismo, ha quedado acreditado que el procedimiento de facturación seguido entre Dialoga y sus clientes por el tráfico generado hacia la numeración 902, es el mismo. Concretamente, **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**. Las facturas sólo se refieren a tráfico generado hacia la numeración 902.

Por otro lado, los únicos contratos que prevén un pago por parte de los clientes 902 a Dialoga son los suscritos con Entradas Eventim, Destinia y Grupo Globalium por importe de **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Por consiguiente, de lo anterior se constata que Dialoga retribuyó a sus clientes 902: Vivisol, Fnac, BP, Destinia, Worten, Entradas Eventim, Nomar y Grupo Globalium, entre enero de 2017 y diciembre de 2019.

Este hecho se ve confirmado con la información obtenida a través de la inspección llevada a cabo por la CNMC, en la que se constató la publicidad contenida en la página web de Dialoga de la remuneración por el tráfico generado hacia la numeración 902 contratada con dicha operadora. No obstante, durante la tramitación del presente procedimiento -19 de septiembre de 2019- se comprobó la eliminación de la publicidad en este sentido.

## **SEGUNDO.- Terminación del procedimiento y reducción de la sanción**

Tal y como se ha indicado en el antecedente Vigésimoctavo de la presente

resolución, mediante escrito de fecha 3 de julio de 2020, Dialoga ha reconocido su responsabilidad y procedido al pago de la sanción propuesta por la Sala en su acuerdo de fecha 3 de junio de 2020 con las reducciones a las que se refiere el artículo 85 de la LPAC. Como Anexo a su escrito presenta justificante de transferencia por importe de 54.000 euros a esta Comisión en concepto de pago de la sanción propuesta.

De conformidad con el artículo 85, apartados 1 y 3, de la LPAC, que regula la terminación de los procedimientos sancionadores, el reconocimiento de la responsabilidad permite resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda, en este caso de una multa por infracción grave por importe de nueve mil euros (90.000 €), aplicando a dicha cifra la reducción del 20% sobre el importe de multa propuesto.

Asimismo, de acuerdo con el apartado 2 del citado artículo 85 LPAC, dado que la sanción tiene en este caso únicamente carácter pecuniario, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución, implicará la terminación del procedimiento. El pago voluntario conlleva la aplicación de una reducción del 20% sobre el importe total de la sanción propuesta (artículo 85, apartado 3).

Las citadas reducciones aplicables son acumulables entre sí, resultando una reducción del 40% sobre el importe propuesto de la sanción, lo que en este caso reduciría el importe a abonar a cincuenta y cuatro mil euros (54.000 €).

Ello ha sucedido en este supuesto, en que Dialoga ha reconocido su responsabilidad en los hechos probados y ha hecho efectivo el pago mediante justificante de ingreso de 54.000 € realizado el 2 de julio de 2020 y aportado en su escrito de fecha 3 de julio de 2020.

Al haberse reconocido expresamente la responsabilidad en la comisión de la infracción por parte de Dialoga y haberse realizado el ingreso del importe de la sanción propuesta con la reducción acumulada del 40%, procede acordar la terminación del procedimiento, de acuerdo con el apartado 2 del artículo 85 de la LPACAP. La efectividad de la reducción, en todo caso, queda condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción, según lo dispuesto en el apartado 3 del mismo artículo 85 de la LPACAP. No obstante, dicha renuncia también ha sido formalizada por el operador en su escrito de 2 de julio de 2020.

Vistos los anteriores antecedentes, hechos probados y fundamentos de derecho, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, como órgano competente para resolver el presente procedimiento sancionador,

## RESUELVE

**PRIMERO.-** Acordar la terminación del procedimiento sancionador, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en los términos del Acuerdo de esta Sala al que se refiere el antecedente de hecho cuarto, en el que se modifica la calificación de la infracción y las sanciones propuestas por la instructora.

**SEGUNDO.-** Aprobar las dos reducciones del 20% establecidas en el artículo 85, apartado 3, en relación con los apartados 1 y 2, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sobre la sanción determinada en el Acuerdo de esta Sala, noventa mil euros (90.000 €); minorándose la sanción en un 40% hasta la cuantía de 54.000 € (cincuenta y cuatro mil euros), ya abonada por Dialoga Servicios Interactivos, S.A.U.

**TERCERO.-** Declarar que la efectividad de las reducciones de la suma sanciones queda condicionada en todo caso al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese al interesado haciéndole saber que pone fin a la vía administrativa y podrá interponer directamente recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses a partir del día siguiente al de su notificación.