

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE DECLARA CONCLUSO EL CONFLICTO DE PORTABILIDAD INTERPUESTO POR SERVITUX SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L. FRENTE A DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A. POR DESISTIMIENTO DEL SOLICITANTE

(CFT/DTSA/029/25)

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel García Castillejo

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

D.^a María Jesús Martín Martínez

D. Enrique Monasterio Beñaran

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 27 de marzo de 2025

De acuerdo con la función establecida en los artículos 6.4 y 12.1.a) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, la Sala de la Supervisión Regulatoria resuelve:

TABLA DE CONTENIDO

I. ANTECEDENTES.....	3
Primero. Escrito de interposición de conflicto.....	3
Segundo. Comunicación del inicio del procedimiento y requerimiento de información a los interesados	3
Tercero. Contestación a los requerimientos de información	4
Cuarto. Requerimiento de información a la AOP	4
Quinto. Requerimiento de información a Colt Technologies Services, S.L.	4
Sexto. Escrito de desistimiento del conflicto.....	4
Séptimo. Declaración de confidencialidad	4
II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES.....	5
Único. Habilitación competencial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y ley aplicable	5
III. FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES	7
Único. Desistimiento del solicitante y valoración de la denuncia presentada.....	7

I. ANTECEDENTES

Primero. Escrito de interposición de conflicto

El 4 de febrero de 2025 tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) un escrito de Servitux Servicios Informáticos, S.L. (Servitux) mediante el que plantea un conflicto de portabilidad frente a Dialoga Servicios Interactivos, S.A. (Dialoga) por tres denegaciones indebidas, en su rol de operador donante, de la solicitud de portabilidad de un número de red inteligente 900 de un cliente empresarial por “[f]alta de correspondencia entre numeración y NIF/CIF del abonado”.

Servitux afirma que, el día 29 de enero de 2025, el cliente empresarial “recibió una llamada de una persona que se identificó como empleado de Dialoga, solicitando información sobre la portabilidad que habíamos pedido”. El cliente empresarial “informó que la portabilidad era correcta y debía realizarse, porque el cliente tiene libertad de elegir el proveedor que mejor le convenga”. Sin embargo, la persona identificada como empleado de Dialoga “indicó que ya le informarían por correo electrónico” de la portabilidad.

A tal efecto, Servitux solicita que se obligue a Dialoga a aceptar en la Entidad de Referencia (ER) la portabilidad del número de red inteligente 900 y que a la vista de la mala fe de Dialoga en todo el proceso, se le imponga una sanción económica por obstaculizar la portabilidad para retener al cliente contra su voluntad.

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

Mediante sendos escritos de 10 de febrero de 2025, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de la CNMC comunicó a los operadores interesados, Servitux y Dialoga, el inicio del procedimiento administrativo para resolver el citado conflicto de portabilidad, con arreglo a la normativa sectorial y de conformidad con 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).

Asimismo, por ser necesario para el examen y mejor conocimiento de los hechos y para la resolución del procedimiento y al amparo de lo dispuesto en el artículo 75.1 de la LPAC, se requirió a los operadores interesados determinada información.

Tercero. Contestación a los requerimientos de información

Los días 10, 12 y 17 de febrero de 2025 Servitux y Dialoga dieron contestación, respectivamente, a los requerimientos de información mencionados en el antecedente anterior.

Cuarto. Requerimiento de información a la AOP

El 13 de febrero de 2025, la DTSA requirió a la Asociación de Operadores (AOP) para la portabilidad fija la información de los procesos de portabilidad del número de red inteligente 900 objeto del conflicto, registrada en la ER.

El 17 de febrero de 2025, la AOP aportó la información requerida.

Quinto. Requerimiento de información a Colt Technologies Services, S.L.

El 18 de febrero de 2025, la DTSA declaró como interesado en el procedimiento al operador Colt Technologies Services, S.L. (Colt) y le requirió determinada información para la determinación y conocimiento de los hechos puestos de manifiesto por Servitux.

El 24 de febrero de 2025, Colt contestó al citado requerimiento de información.

Sexto. Escrito de desistimiento del conflicto

El 24 de febrero de 2025, Servitux remitió un escrito en virtud del cual desistía del conflicto de portabilidad planteado y, en consecuencia, solicitaba el archivo del procedimiento porque el número de red inteligente 900 había sido portado a su favor ese mismo día.

El 28 de febrero de 2025, se dio traslado a Dialoga del citado escrito de desistimiento, sin que este operador haya contestado hasta la fecha.

Séptimo. Declaración de confidencialidad

El 6 de marzo de 2025, la DTSA declaró la confidencialidad de determinada información aportada por Servitux y Dialoga.

A los anteriores Antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes fundamentos jurídicos procedimentales y materiales

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

Único. Habilitación competencial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y ley aplicable

Las competencias de la CNMC para intervenir en este procedimiento resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. En este sentido, el artículo 6 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (LCNMC), señala que este organismo “*supervisará y controlará el correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas*”, correspondiéndole a estos efectos “*resolver los conflictos en los mercados de comunicaciones electrónicas a los que se refiere el artículo 12.1.a) de la presente Ley*” y “*realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre¹, y su normativa de desarrollo*”.

Asimismo, los artículos 6.4, 12.1.a) y 12.2 de la LCNMC y 28 y 100.2.j) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (LGTel), facultan a la CNMC a resolver de forma vinculante los conflictos que se susciten, a petición de cualquiera de las partes interesadas, en relación con las obligaciones existentes en virtud de la mencionada Ley y su normativa de desarrollo entre operadores y otras entidades que se beneficien de las obligaciones de acceso e interconexión, o entre operadores y proveedores de recursos asociados.

En el ejercicio de esta función, la CNMC supervisa la actuación de los operadores y salvaguarda el interés general, teniendo en cuenta los objetivos de la LGTel, como son los de “*fomentar la competencia efectiva y sostenible en los mercados de telecomunicaciones para potenciar al máximo los intereses y beneficios para las empresas y los consumidores*” y “*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*” (artículo 3, letras a) y k), de la LGTel).

¹ Actualmente, la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones. <https://www.boe.es/eli/es/l/2022/06/28/11>

Los artículos 70.6 de la LGTel y 43 del Reglamento de mercados de comunicaciones electrónicas² otorgan a la CNMC la competencia para “ *fijar las características y condiciones para la conservación de los números en aplicación de los aspectos técnicos y administrativos que mediante real decreto se establezcan para que ésta se lleve a cabo*”. En ejercicio de tales competencias, mediante resoluciones de 28 de noviembre de 2019 (PORT/DTSA/002/16) y 19 de noviembre de 2020 (PORT/DTSA/002/20) la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó la última modificación de la Especificación técnica de portabilidad fija (ETPF), aplicable desde el 30 de noviembre de 2020.

De esta manera, la CNMC debe 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 70 de la LGTel.

El presente procedimiento tiene por objeto la resolución de un conflicto de portabilidad fija promovido por Servitux frente a Dialoga por la denegación de la portabilidad de un número de red inteligente 900, actuando Colt como operador receptor de la portabilidad en la ER porque es el operador de red (host) de Servitux -revendedor del servicio telefónico fijo³-.

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 último, este procedimiento, en lo no previsto por la LCNMC y la LGTel, se rige por lo establecido en la LPAC.

² Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2004/12/10/2296>

³ Inscrito en el Registro de Operadores (expediente núm. RO 2013/831).

III. FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

Único. Desistimiento del solicitante y valoración de la denuncia presentada

La LPAC contempla en su artículo 84 como uno de los modos de terminación del procedimiento el desistimiento de su solicitud por parte del interesado:

“Artículo 84. Terminación.

1. Pondrán fin al procedimiento la resolución, el desistimiento, la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico, y la declaración de caducidad.”

El artículo 94 de la misma norma legal regula el ejercicio, medios y efectos del derecho de desistimiento por los interesados:

“Artículo 94. Desistimiento y renuncia por los interesados.

1. Todo interesado podrá desistir de su solicitud o, cuando ello no esté prohibido por el ordenamiento jurídico, renunciar a sus derechos.

2. Si el escrito de iniciación se hubiera formulado por dos o más interesados, el desistimiento o la renuncia sólo afectará a aquellos que la hubiesen formulado.

3. Tanto el desistimiento como la renuncia podrán hacerse por cualquier medio que permita su constancia, siempre que incorpore las firmas que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.

4. La Administración aceptará de plano el desistimiento o la renuncia, y declarará concluso el procedimiento salvo que, habiéndose personado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento o renuncia.

5. Si la cuestión suscitada por la incoación del procedimiento entrañase interés general o fuera conveniente sustanciarla para su definición y esclarecimiento, la Administración podrá limitar los efectos del desistimiento o la renuncia al interesado y seguirá el procedimiento”.

Por su parte, el artículo 21 de la LPAC se refiere a la obligación de resolver de las Administraciones públicas en casos de desistimiento en los siguientes términos:

“Artículo 21. Obligación de resolver.

1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.

En los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como de desaparición sobrevinida del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables. [...].”

Del contenido de los preceptos citados se desprende que todo interesado podrá desistir de su solicitud (en este caso, Servitux, como solicitante en el presente procedimiento).

Dicho desistimiento ha de realizarse por cualquier medio que permita su constancia (artículo 94.3 de la LPAC), requisito que cumple el escrito presentado por Servitux con fecha de entrada en el registro de esta Comisión el 24 de febrero de 2025.

Tras dar por ejercido el derecho de desistimiento al que se refiere el artículo 94 de la LPAC por parte de Servitux, Dialoga no ha manifestado su oposición al citado desistimiento (no ha presentado alegaciones). Por otra parte, a tenor de lo deducido del procedimiento tramitado al efecto, no se da un interés general para su continuación ni se estima necesario sustanciar la cuestión objeto de aquél para su definición y esclarecimiento (al haberse solucionado satisfactoriamente para el solicitante la cuestión relativa a la portabilidad numérica).

En consecuencia, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC ha de aceptar el desistimiento, declarando concluso el procedimiento (artículo 94.4 de la LPAC).

Por último, Servitux solicitaba en su escrito inicial que se impusiera a Dialoga una sanción económica por obstaculizar la portabilidad, lo que constituye una denuncia en los términos del artículo 62.1 de la LPAC. La información registrada en la ER pone de manifiesto que los procesos de portabilidad denunciados se lanzaron sin identificarse correctamente el CIF del abonado titular de la numeración, por lo que procede archivar, asimismo, la denuncia de Servitux al no existir indicios de una supuesta vulneración por parte de Dialoga de sus obligaciones en materia de portabilidad numérica.

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

RESUELVE

PRIMERO. Aceptar el desistimiento presentado por Servitux Servicios Informáticos, S.L. en el procedimiento de conflicto de referencia y, en consecuencia, declararlo concluso y archivar el expediente, por no existir motivo alguno que justifique su continuación.

SEGUNDO. Archivar la denuncia presentada contra Dialoga Servicios Interactivos, S.A.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a Servitux Servicios Informáticos S.L., Dialoga Servicios Interactivos, S.A. y Colt Technologies Services, S.L., 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.