



Roj: **SAN 3777/2025 - ECLI:ES:AN:2025:3777**

Id Cendoj: **28079230082025100395**

Órgano: **Audiencia Nacional. Sala de lo Contencioso**

Sede: **Madrid**

Sección: **8**

Fecha: **22/07/2025**

Nº de Recurso: **2113/2021**

Nº de Resolución:

Procedimiento: **Procedimiento ordinario**

Ponente: **SANTIAGO PABLO SOLDEVILA FRAGOSO**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

AUDIENCIA NACIONAL

Sala de lo Contencioso-Administrativo

SECCIÓN OCTAVA

Núm. de Recurso: 0002113/2021

Tipo de Recurso: PROCEDIMIENTO ORDINARIO

Núm. Registro General: 18675/2021

Demandante: DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A.

Procurador: D. MANUEL INFANTE SÁNCHEZ

Demandado: COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Abogado Del Estado

Ponente Ilmo. Sr.: D. SANTIAGO PABLO SOLDEVILA FRAGOSO

SENTENCIA Nº:

Ilmo. Sr. Presidente:

D. SANTIAGO PABLO SOLDEVILA FRAGOSO

Ilmos. Sres. Magistrados:

D^a. MERCEDES PEDRAZ CALVO

D^a. ANA ISABEL GÓMEZ GARCÍA

D. EUGENIO FRIAS MARTINEZ

Madrid, a veintidós de julio de dos mil veinticinco.

VISTO, en nombre de Su Majestad el Rey por la Sección Octava de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional el recurso nº **2113/2021**, seguido a instancia de la mercantil **DIALOGA SERVICIOS INTERACTIVOS, S.A.**, representada por el procurador de los tribunales D. Manuel Infante Sánchez, con asistencia letrada y como Administración demandada la General del Estado, actuando en su representación y defensa la Abogacía del Estado. El recurso versó sobre impugnación de resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC), la cuantía se estimó indeterminada e intervino como **ponente el Magistrado Don Santiago Soldevila Fragoso**. La presente Sentencia se dicta con base en los siguientes:

AN TECEDENTES DE HECHO

PRIMERO: Para el correcto enjuiciamiento de la cuestión planteada es necesario el conocimiento de los siguientes hechos:

1. Dialoga Servicios Interactivos, S.A (Dialoga), es un operador de telecomunicaciones inscrito en el Registro de Operadores de Comunicaciones Electrónicas dependiente de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).
2. Dialoga está legalmente autorizada para la prestación de servicios telefónicos disponibles al público al amparo de lo dispuesto en el artículo 6 de la actual Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (LGTEL).
3. El 18 de junio de 2021, Dialoga remitió a la CNMC una solicitud de dos números cortos gratuitos de atención al cliente, a saber: los números 1404 y 1718, por disponer únicamente de un número corto asignado para prestar el servicio gratuito de información y atención al cliente.
4. El 19 de mayo de 2021 le había sido asignada a Dialoga, la numeración corta "1666" para la prestación de los servicios de información y atención a sus clientes,
5. La CNMC requirió a Dialoga para justificase la necesidad de obtener la numeración corta adicional solicitada, presentando Dialoga las correspondientes alegaciones.
6. Mediante resolución de la CNMC de 9 de agosto de 2021, la petición de Dialoga fue denegada.

SEGUNDO: Por la representación de la actora se interpuso recurso Contencioso-Administrativo contra la resolución precedente, formalizando demanda con la súplica de que se dictara sentencia declarando la nulidad del acto recurrido por no ser conforme a derecho. La fundamentación jurídica de la demanda se basó en las siguientes consideraciones:

I. Derecho de Dialoga a la asignación de recursos de numeración corta y motivo alegado para la denegación

La propia resolución impugnada reconoce el derecho de Dialoga, como persona jurídica inscrita en el registro de operadores de comunicaciones Electrónicas para prestar el servicio telefónico fijo disponible al público, a obtener la asignación de recursos de numeración corta.

II. La resolución denegatoria incurre en tres errores que deben hacer que se acuerde que la misma no es ajustada a derecho:

1. Señalar que Dialoga no ha aportado la justificación suficiente para la asignación.

-En la solicitud de asignación presentada con fecha 18 de junio de 2021 se indicó de manera expresa que la justificación de la asignación de los números solicitados estaba en que Dialoga en la actualidad únicamente tiene asignado un número corto (1666).

-Es evidente, que si Dialoga solicita para su actividad la asignación de nuevos números es porque su volumen de actividad actual y previsiones de la misma, ponen de manifiesto la necesidad de tal asignación.

-En las instrucciones publicadas en la sede electrónica de la CNMC para la solicitud de numeración corta, a la hora de describir la concreta información a aportar para justificar la necesidad de los recursos solicitados, se señala literalmente lo siguiente: "Indicar los números cortos asignados previamente por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones".

2. Imponer la carga de acreditar que concurre causa o motivo para la asignación de los números cortos solicitados.

-Tal y como la CNMC reconoce los operadores tienen derecho a obtener la asignación de recursos de numeración corta para la prestación de sus servicios, por lo que, si la CNMC entiende que existe alguna causa o motivo para la denegación de dicho derecho, debería alegarlo y, en su caso, acreditarlo.

-Se trata de un derecho de los operadores que no necesita una justificación añadida, más allá de la alegación ante el regulador de la necesidad de disponer de tales numeraciones por motivo de la actividad que realizan y servicios que prestan en el mercado.

-Si la CNMC decide denegar la asignación de números cortos, dado que constituyen un recurso limitado, será dicho regulador el que tendrá que alegar y, en su caso, acreditar la existencia de una causa que justifique dicha denegación.

-En este caso no se alega ninguna causa o motivo para la denegación, sino que simplemente se señala que no se ha justificado la necesidad de la numeración solicitada por Dialoga.

-La CNMC exige una justificación añadida o reforzada que, ni es legalmente necesaria, ni está prevista en la norma, ni resulta exigible y que, además, es contraria a la práctica que la propia CNMC viene llevando a cabo en relación a las peticiones de asignación de números cortos cursadas por otros operadores.

3. *Menospreciar el resto de información proporcionada por Dialoga en la solicitud.*

-El tercer error de la resolución consiste en desdeñar el resto de información proporcionada por Dialoga en la solicitud, que ofrece una información adicional que se corresponde con la información que erróneamente exige la CNMC.

-Las referidas instrucciones obligan al solicitante de la numeración a indicar la fecha de puesta en servicio de los recursos solicitados, a lo que Dialoga manifestó que solicitaba la numeración "lo antes posible dada la necesidad de su uso que se va a presentar a corto plazo".

-Dialoga solo estaba obligada a proporcionar un momento temporal y, sin embargo, proporcionó más información de la que en puridad se le exige.

-Hay que tener en cuenta que la información facilitada por Dialoga justifica la necesidad de dos números cortos en lugar de sólo uno, que es precisamente lo que la CNMC exige a Dialoga a fin de asignarle la numeración.

-Por otro lado, Dialoga presentó una solicitud perfectamente adecuada a los parámetros indicados en las instrucciones para la asignación de la numeración solicitada, como es: El uso previsto: información y atención al cliente, el código o bloques de números interesados: 1404 y 1718, el alcance geográfico que se tiene previsto prestar: ámbito nacional y la información tarifaria: gratuita.

1. Trato discriminatorio a Dialoga. Infracción del principio de igualdad.

1. La solicitud y justificación realizada para la asignación del número corto 1666, se hizo con base en la propia información contenida en la web de la CNMC y fue suficiente para su concesión.

2. Sin embargo, el mismo método es ahora declarado insuficiente por la CNMC para la asignación de los números suplementarios solicitados.

3. Otros operadores han logrado lo solicitado por Dialoga, sin que la CNMC haya justificado la diferencia de trato y a estos efectos incorpora una lista de beneficiarios.

4. En tales casos se asignaron los números cortos a los operadores en función de las peticiones cursadas en los mismos, sin más justificación que la mera solicitud de su necesidad para llevar a cabo la actividad, pero esto sin embargo este no ha sido el comportamiento con Dialoga.

TERCERO: La Administración demandada contestó a la demanda oponiéndose a ella con la súplica de que se dicte sentencia desestimando el recurso y declarando ajustada a derecho la resolución recurrida.

CUARTO: Practicada la prueba declarada pertinente, se acordó en sustitución de la vista el trámite de conclusiones que fue evacuado por las partes.

QUINTO: Señalado finalmente el día 21 de julio de 2025 para la deliberación, votación y fallo ésta tuvo lugar en la reunión del Tribunal señalada al efecto.

SEXTO: Aparecen observadas las formalidades de tramitación, que son las del procedimiento ordinario.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO: La cuestión que se plantea en el presente proceso es la relativa a determinar el ajuste legal de la resolución de la CNMC de 9 de agosto de 2021 por la que se deniega la solicitud de la demandante Dialoga Servicios Interactivos, S.A, para la asignación de los números cortos 1404 y 1718 (expediente nº NUM/DTSA/3175/21).

SEGUNDO: El presente recurso debe ser desestimado, de acuerdo con el razonamiento que se expone a continuación, esencialmente coincidente con lo alegado por la abogacía del Estado y la resolución impugnada.

1º La numeración telefónica tiene la consideración de recurso escaso por el carácter limitado de los rangos de numeración y números. Por ello se impone su utilización eficiente (artículo 38, d. del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre).

2º En coherencia con lo anterior, el artículo 48 del RD 2296/2004 indica que "los operadores de redes telefónicas públicas y del servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a obtener recursos públicos

de numeración del plan nacional de numeración telefónica, en la medida que lo necesiten para permitir su efectiva prestación".

3ª Por otra parte, el artículo 52.2 del RD 2296/2004 señala el contenido que debe figurar en la solicitud, consignándose 9 apartados. Dialoga solo indicó lo siguiente: El uso previsto: información y atención al cliente, el código o bloques de números interesados: 1404 y 1718, el alcance geográfico que se tiene previsto prestar: ámbito nacional y la información tarifaria: gratuita.

4º Dialoga, procediendo de esa manera, omitió referencias obligadas a la previsión de utilización de los recursos solicitados (artículo 52.2.d) o el detalle de los servicios o facilidades (artículo 52.2.c) e ignorando lo dispuesto en el artículo 52.b) que explícitamente exige al operador que ofrezca una justificación con su solicitud, lo que Dialoga, contrariamente a lo que afirma en su demanda, no hizo en los términos que la norma citada impone.

5º El hecho de que en ese momento no se apreciara un agotamiento de los rangos de la numeración corta, no implica la desaparición de la necesidad de asegurar su uso eficiente.

6º De lo expuesto se deduce que el derecho a obtener una numeración corta y gratuita está supeditado a la necesidad acreditada de esa numeración para la prestación de los servicios por parte del operador.

7º Dialoga no aportó la información mínima legalmente exigible para analizar su solicitud. En concreto y pese a que fue requerida para ello, la justificación de por qué necesitaba dos números más.

8º No existe trato desigual respecto de Dialoga, en la medida en que no facilitó a la CNMC la información necesaria para la obtención de los números cortos solicitados, siendo esa y no otra, la razón por la que se rechazó la solicitud.

9º La falta de cumplimiento por parte de Dialoga de las exigencias legalmente impuestas es determinante, por sí sola, para denegar la solicitud sin que sea necesario un análisis comparativo con los otros operadores a los que se concedió una numeración corta suplementaria, pues el derecho a la igualdad no puede invocarse desde la ilegalidad.

TERCERO: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 139 de la LJCA procede imponer las costas a la recurrente, parte vencida en este proceso, con un límite máximo por todos los conceptos de 3000 euros.

Vistos los preceptos citados por las partes y demás de pertinente y general aplicación, venimos a pronunciar el siguiente

FALLO

Desestimamos el recurso interpuesto y en consecuencia confirmamos el acto impugnado. Se imponen las costas a la parte recurrente con un límite máximo por todos los conceptos de 3000 euros.

"La presente sentencia es susceptible de recurso de casación que deberá prepararse ante esta Sala en el plazo de 30 días contados desde el siguiente al de su notificación; en el escrito de preparación del recurso deberá acreditarse el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 89.2. de la Ley de la Jurisdicción justificando el interés casacional objetivo que presenta."