



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

IGNACIO REDONDO ANDREU, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA:

Que en la Sesión nº 16/09 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 7 de mayo de 2009, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual, en relación con el expediente **RO 2009/482**, se aprueba la siguiente

CONSULTA FORMULADA POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U RELATIVA A LA LEGALIDAD DE DOS CLÁUSULAS CONTRACTUALES SOBRE LA INHABILITACIÓN DE LA PRESELECCIÓN Y LA SOLICITUD DE ALTA EN LA PORTABILIDAD, AMBAS RECOGIDAS EN EL CONTRATO-TIPO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJAS.

I. ANTECEDENTES Y OBJETO

Con fecha 3 de marzo de 2009, tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito presentado por la entidad TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. (en adelante, Telefónica), en el que expone lo siguiente:

1. “Por medio del presente escrito, solicito la autorización de la CMT para comenzar a utilizar en mi red de distribución comercial el “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJA” su “ANEXO I: PRODUCTOS/SERVICIOS ASOCIADOS AL CONTRATO DE TELECOMUNICACIONES FIJAS”, así como las “CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJAS”, documentos que se adjuntan al presente escrito.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

2. *Que efectúo la presente solicitud dado que la citada documentación se va a utilizar tanto para la contratación de los distintos servicios de telecomunicaciones que mi representante suscriba con los clientes finales, como para la inhabilitación de la preasignación y para la portabilidad de los mismos.*

Con fecha 13 de marzo de 2009, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito aclaratorio solicitando que *“esta Comisión proceda a dar la conformidad con la normativa vigente de los bloques del contrato relativos a la inhabilitación de la preasignación y a la portabilidad”*.

Por tanto, la presente consulta tiene por objeto el análisis de las dos cláusulas contractuales recogidas en el contrato tipo aportado por Telefónica, relativa a la inhabilitación de la preselección y a la solicitud de la portabilidad.

II. HABILITACIÓN COMPETENCIAL.

De acuerdo con lo establecido en el 48 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene por objeto *“el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos”*. Para el cumplimiento de este objeto, la Ley atribuye a esta Comisión determinadas funciones, además de cualesquiera otras que legal o reglamentariamente se le atribuyan o le encomienden el Gobierno o el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Concretamente, el artículo 29.2 a) del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobado por el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre (en adelante Reglamento de la CMT), atribuye a esta Comisión, la competencia para *“resolver las consultas que puedan formularle los operadores de redes y servicios de telecomunicación y las asociaciones de consumidores y usuarios de estos servicios”*.

Con carácter general, y de conformidad con lo que ha señalado esta Comisión en la resolución de diversas consultas planteadas, ha de entenderse que las consultas a las que se refiere el artículo 29.2 a) del Reglamento de la CMT pueden referirse a los siguientes ámbitos:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Las normas que han de ser aplicadas por la Comisión;
- Los actos y disposiciones dictados por la Comisión;
- Las situaciones y relaciones jurídicas sobre las cuales ha de ejercer sus competencias la Comisión.

Habida cuenta que Telefónica es un operador de comunicaciones electrónicas y que las cuestiones planteadas en su consulta versan sobre la inhabilitación de la preselección y sobre la solicitud de alta de la portabilidad, normas cuya aplicación corresponden a esta Comisión, debe concluirse que la misma es competente para resolver la presente consulta.

Sin perjuicio de lo anterior, se debe tener en cuenta que la entidad autorizada para aprobar los contratos-tipo relativos a la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas que estén sujetos a obligaciones de servicio público será la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en virtud de lo dispuesto en el artículo 108 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de usuarios aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, (en adelante, Reglamento de Prestación de Servicios), por consiguiente, esta Comisión procede a analizar el contenido del presente contrato de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29.2 a) Reglamento de la CMT.

III. RÉGIMEN JURÍDICO Y OBSERVACIONES PARTICULARES A LOS DOS BLOQUES CONTRACTUALES RELATIVOS A LA INHABILITACIÓN DE LA PRESELECCIÓN Y A LA PORTABILIDAD.

La presente consulta tiene por objeto el análisis de dos cláusulas contractuales, recogidas en el contrato-tipo presentado por Telefónica, relativas a la inhabilitación de la preselección y a la solicitud de alta de la portabilidad para prestar el servicio telefónico fijo disponible al público en relación con la actual normativa de telecomunicaciones.

El análisis del primer bloque contractual relativo a la **inhabilitación de la preselección** se realizará de conformidad con LGTEL; con el Reglamento de Prestación de Servicios; con el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (en adelante, Reglamento de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Mercados); con las distintas Circulares¹ aprobadas por esta Comisión y con la Oferta del servicio de acceso mayorista a la línea telefónica de Telefónica de España, S.A.U (en adelante, Oferta del servicio AMLT)².

Por otro lado, el segundo bloque contractual relativo a **la solicitud de alta de la portabilidad** se analizará de acuerdo con lo dispuesto en la LGTel; en el Reglamento de Mercados; en la Circular 1/2008, de 19 de junio, de 21 de junio, (en adelante, Circular de la Portabilidad) y en la “Especificación Técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración geográfica y de red inteligente en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas fijas” (en adelante Especificaciones técnicas de portabilidad).

A continuación, se procede analizar cada bloque contractual en relación con la legislación aplicable a cada caso, haciéndose únicamente mención a aquellas condiciones sobre las que se efectúan observaciones.

III. 1. BLOQUE CONTRACTUAL RELATIVO A LA INHABILITACIÓN DE LA PRESELECCIÓN.

Primero.- Régimen jurídico de la preselección.

El artículo 48.2 de la LGTel establece que *“la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones...”*. Los artículos 10 y 48.3 g) de la LGTel recogen como una de las funciones propias de la CMT la de *“Definir los mercados pertinentes para establecer obligaciones específicas conforme a lo previsto en el capítulo II del título II y en el artículo 13 de esta ley.”*

El artículo 19 de la LGTel establece que *“los operadores que, de conformidad con el artículo 10, hayan sido declarados con poder significativo en el*

¹ La Circular 1/2001, de 21 de junio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicación fijas, la Circular 2/2002 de 18 de julio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se revisa la Circular 1/2001, de 21 de junio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicación fijas, la Circular 1/2004, de 27 de mayo, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador.

² Resolución sobre la aprobación de la oferta del servicio de acceso mayorista a la línea telefónica (AMLT) de Telefónica de España, S.A.U. (MTZ 2007/361).



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

suministro de conexión a la red telefónica pública y utilización de ésta desde una ubicación fija, permitirán a sus abonados, en los términos que reglamentariamente se determinen por el Gobierno, el acceso a los servicios de cualquier proveedor interconectado de servicios telefónicos disponibles al público en cada llamada, mediante la marcación de un código de selección de operador, y por preselección...” En el Reglamento de Mercados, en su artículo 13 se dispone que *“los operadores que, de conformidad con el artículo 3.2, hayan sido declarados con poder significativo en el suministro de conexión a la red telefónica pública y utilización de ésta desde una ubicación fija ofrecerán a sus abonados de acceso directo la posibilidad de selección de operador para la realización de sus llamadas mediante procedimientos de selección de operador llamada a llamada y por preselección”*.

Por Resolución aprobada por el Consejo de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de fecha 5 de marzo de 2009³ se definió y se analizó el mercado minorista de acceso a la red telefónica pública en una ubicación fija para clientes residenciales y no residenciales y se designó a Telefónica como operadora con poder significativo en el citado mercado, imponiéndole entre otras obligaciones específicas, el ofrecer a sus abonados de acceso directo la posibilidad de selección de operador para la realización de sus llamadas mediante los procedimientos de selección de operador llamada a llamada y preselección.

Esta obligación impuesta a Telefónica consiste en que deberá ofrecer a sus abonados el acceso a los servicios de cualquier proveedor interconectado de servicios telefónicos disponibles al público en cada llamada, mediante la marcación de un código de selección de operador, y por preselección, con posibilidad de anularla llamada a llamada mediante marcación de un código de selección de operador.

El artículo 16 del Reglamento de Mercados define la preselección como aquella modalidad por la que el operador permite al abonado al servicio telefónico disponible al público elegir a un operador diferente (operador beneficiario) al que le provee el acceso a la red telefónica pública (Telefónica) para que curse parte o todas sus llamadas, sin necesidad de marcar previamente el código de selección de operador que lo identifica.

En la Circular 1/2001 se establecen los mecanismos de preselección de operador en las líneas de abonados conectadas a las centrales digitales para

³ Exp. MTZ 2008/1085.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

las llamadas de ámbito metropolitano y larga distancia, así como para las llamadas fijo a móvil.

Concretamente, en su Anexo 1 “*Definiciones*” se recogen las diferentes modalidades de preselección existentes como son, la Preselección de Larga Distancia entendida como aquella facilidad por la que un abonado cursa a través de un operador beneficiario, todas sus llamadas de ámbito provincial, interprovincial, internacional y de fijo a móvil, la Preselección Global que es aquella facilidad por la que el abonado cursa a través de un operador beneficiario, las llamadas de ámbito metropolitana, provincial, interprovincial, internacional, y de fijo a móvil y la Preselección Global Extendida (introducida por la Circular 2/2002), por la que el operador beneficiario cursa todas las llamadas de ámbito metropolitano, provincial, interprovincial, internacional, de fijo a móvil, a numeración de inteligencia de red y a los servicios de radio búsqueda.

Por tanto, el abonado podrá preseleccionarse en sus diferentes modalidades en función del tipo de llamadas que incluya o excluya.

Por el contrario, el abonado puede excluir ciertas llamadas recuperando el operador de acceso el encaminamiento de las mismas y continuando el operador beneficiario con el tráfico de las llamadas preseleccionadas. En este caso, por ejemplo, encontramos que un usuario preseleccionado en la modalidad de Preselección Global Extendida que quiera excluir las llamadas de numeración de red inteligente pasaría a estar preseleccionado a la modalidad de Preselección Global, de manera que el operador de acceso vuelve a tratar las llamadas a numeración a red inteligente.

Junto a las modificaciones indicadas en los párrafos anteriores, en la Circular 1/2001 se regula la posibilidad que tiene el abonado de inhabilitar la preselección escogida, en este caso el operador beneficiario de la preselección dejaría de cursar todas las llamadas, recuperando el operador de acceso (Telefónica) el curso de las mismas.

Por tanto, existe una diferenciación clara entre la exclusión y la inhabilitación de la preselección, mientras que la primera actuación comporta que el operador beneficiario de la preselección deja de realizar ciertas llamadas volviendo el operador de acceso a cursarlas, en la segunda actuación el operador de acceso recupera todas las llamadas desapareciendo por completo la figura del operador beneficiario.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Otra de las cuestiones a abordar en la presente consulta, es la importancia que tiene, tanto para la operador de acceso como para el operador beneficiario, el haber obtenido el consentimiento expreso por parte del abonado, y así se recoge en el artículo 16.6 del Reglamento de Mercados que establece que *“la provisión de la preselección será coordinada por el operador beneficiario, previa solicitud escrita del abonado a dicho operador, éste informará de ella al operador de acceso, quien, en su caso, también informará al operador preseleccionado con anterioridad”*.

En el punto 7.3 del Anexo II de la Circular 1/2001, sobre el consentimiento de los abonados se establece el contenido mínimo que debe contener la solicitud de preselección, (modificado por la Circular 1/2004), y que es:

- *“Nombre del abonado/denominación de la entidad abonada/nombre del representante apoderado de la entidad que firma o mandatario.*
- *DNI/CIF⁴*
- *Número o números que identifiquen el acceso o las líneas de preseleccionar.*
- *Unidad de preselección (línea individual o en bloque).*
- *Operador solicitante*
- *Operador de acceso*
- *Tipo de actuación o modificación (preselección de larga distancia, preselección global, etc.).*
- *Fecha y firma del abonado/firma del representante o apoderado”*.

⁴ La Orden EHA/451/2008, de 20 de febrero, por la que se regula la composición del número de identificación fiscal de las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica, define específicamente cuál va a ser el número de identificación fiscal de las personas jurídicas por tanto, se sustituye el código de identificación fiscal.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Segundo.- Observaciones al contrato.

Una vez descrito el régimen jurídico aplicable a la preselección se procede a analizar aquellas cuestiones sobre las que se efectúan observaciones.

1º.- La operadora utiliza el término “**Inhabilitación de la preselección**” concediéndole al usuario la posibilidad de marcar con una X cualquiera de las siguientes posibilidades:

“1.- Deseo realizar todas las llamadas con Telefónica.

2.- Deseo realizar todas las llamadas a numeración de Red Inteligente (901,902...) con Telefónica.

3.- Deseo realizar las llamadas locales y a numeración de Red inteligente con Telefónica”.

En el supuesto de que el usuario marcase la primera opción, el Operador beneficiario que estaba preseleccionado en la modalidad Global Extendida dejaría de estarlo, quedando inhabilitado para cursar las llamadas, recuperando por tanto, Telefónica las mismas.

En el caso de que el usuario señalase la segunda opción, el Operador beneficiario de la modalidad Global Extendida pasaría a estar preseleccionado en la modalidad Global, recuperando Telefónica las llamadas a número de red inteligente.

En el supuesto que el usuario escogiese la tercera opción, el operador beneficiario pasaría a estar preseleccionado en la modalidad de Llamada a Larga Distancia, quedando excluido para cursar las llamadas locales y a numeración a red inteligente, y recuperando Telefónica, como operador de acceso, el curso de las mismas.

Por tanto, en base a la normativa vigente, el primer supuesto sería propiamente una inhabilitación de la preselección, mientras que los dos supuestos restantes serían exclusión de llamadas.

Asimismo, en relación a este primer apartado Telefónica debe aclarar, cuando señala “*todas las llamadas con Telefónica*” que se refiere a las llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales, internacionales de fijo a móvil y a numeración de red inteligente.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En segundo lugar, Telefónica se refiere a *“las llamadas a numeración de Red Inteligente”*, expresión con la que se alude a los números que son asignados para servicios con tarifas especiales y que suponen que el usuario llamante afronta unas cargas mayores o menores que el coste real de los medios de telecomunicaciones empleados por los operadores, como se señala en el Plan Nacional de Numeración. Entre los citados servicios, se encuentra el servicio de tarificación adicional que es aquel servicio que a través de la marcación de un determinado código, conlleva una retribución específica en concepto de remuneración al abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros. Los códigos actualmente atribuidos para prestar este tipo de servicio son el 803, 806, 807 y 907). De conformidad con lo establecido en la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional y en virtud de lo dispuesto en el Resolución de fecha 15 de septiembre de 2004, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se dispone la publicación del código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación adicional, *“los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público deberán tener una especial protección con los usuarios y serán responsables de informar a los abonados sobre el derecho de los usuarios a la desconexión de los citados servicios”*, además de cumplir con lo dispuesto en la normativa aplicable.

Por todo ello, teniendo en cuenta la actual normativa en materia de tarificación adicional y en orden a garantizar la especial protección de los abonados, esta Comisión considera necesario que Telefónica indique expresamente los rangos de numeración de red inteligente cuya preselección va a ser inhabilitada por el abonado.

Por otro lado, Telefónica debe tener en cuenta, en virtud de lo dispuesto en la Circular 2/2002, que como *“operador de acceso no podrá realizar **prácticas de recuperación de abonado** en el plazo de cuatro meses contados desde la fecha de activación de la solicitud de preselección, ni podrá realizar en ningún momento prácticas denigratorias de los servicios provistos por el operador preseleccionado. La prohibición de prácticas de recuperación se aplica únicamente tras la habilitación de preselección de un abonado con un operador beneficiario, no afectando al plazo anteriormente señalado las posteriores actuaciones de inclusión o exclusión de llamadas sobre dicha preselección”*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

2º.- Dentro de este apartado, Telefónica también permite al abonado la posibilidad de **inhabilitar o excluir el servicio AMLT**.

Se entiende por el servicio AMLT aquel servicio mayorista prestado por Telefónica que permite al Operador beneficiario facturar a los clientes el servicio de acceso a la red pública telefónica fija así como los servicios asociados que se detallan en el punto 1.2.2 de la Oferta del servicio AMLT.

Solamente podrán ser beneficiarios de la oferta del servicio AMLT, respecto de los abonados que así lo soliciten, los operadores habilitados para el servicio de comunicaciones electrónicas que ofrezcan entre sus servicios la realización de llamadas mediante el procedimiento de preselección.

El servicio AMLT únicamente puede ser prestado sobre líneas preasignadas en la modalidad de Preasignación Global Extendida. En el caso de cambiar de modalidad de preselección supondría la automática inhabilitación del servicio AMLT.

En el apartado 4.1 de la Oferta del servicio AMLT, se recoge la posibilidad de que el abonado pueda solicitar la baja del servicio AMLT tanto al Operador beneficiario como a Telefónica.

Telefónica debería aclarar qué se entiende por el servicio AMLT, con el fin de que el abonado conozca los términos en los que contrata, y en segundo lugar qué consecuencias tiene el hecho de que se inhabilite o se modifique las modalidades de preselección.

En el contrato tipo se recoge la posibilidad de que el abonado pueda escoger entre la inhabilitación o exclusión del servicio AMLT. Puesto que , si el abonado efectúa cualquier cambio de modalidad de la preselección de las previstas en el contrato-tipo se inhabilitara automáticamente el servicio AMLT, esta Comisión considera que se deberán suprimir las posibilidades que se conceden al abonado referentes a la inhabilitación y exclusión del servicio AMLT, y sustituirlas por un párrafo que establezca que “La inhabilitación y la modificación de cualquiera de las modalidades de la preselección supone la inhabilitación del servicio AMLT, es decir, el servicio de acceso telefónico pasará a estar cursado y facturado por Telefónica mientras que las llamadas seguirán cursadas por el operador preasignado, en su caso”.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

III.2. BLOQUE CONTRACTUAL RELATIVO A LA SOLICITUD DE ALTA DE LA PORTABILIDAD.

Primero.- Régimen jurídico de la portabilidad.

La portabilidad es aquel derecho que tiene un abonado al servicio telefónico disponible al público de mantener sus números cuando cambie de operador, de servicio o de ubicación física o cuando concurren simultáneamente cualquiera de estas circunstancias, así viene definido en el artículo 42 del Reglamento de Mercados.

El artículo 46 del Reglamento de Mercados, fija las distintas modalidades de conservación de la numeración, que son (a) el cambio de operador, para el servicio telefónico fijo disponible al público, cuando no haya modificación de servicio no de ubicación geográfica, (b) el cambio de operador, para el servicio telefónico móvil disponible al público, aunque cambie la modalidad del servicio prestado, en tercer y (c) el cambio de operador, para los servicios de tarifas especiales y de numeración personal, cuando no haya modificación del servicio.

En la Especificación técnica de la Portabilidad, en su apartado 5.1.1 se define el concepto portabilidad como *“aquel proceso por el que el abonado titular de una numeración causa baja en el operador que le provee el servicio (operador donante) y solicita simultáneamente el alta del servicio en otro operador (operador receptor)”*.

El apartado 3 de la Especificación define el concepto de número portado entendiéndose como aquel número telefónico portado que podrá ser, tanto geográfico como de servicios de red inteligente, incluyendo los servicios de numeración personal, si bien en este último caso, es decir, cuando el número portado corresponda a la red inteligente deberá indicarse el número geográfico de destino de las llamadas, indicando si el número pertenece a Telefónica o si por el contrario también debe ser portado al pertenecer a otro operador.

En su apartado número 10 denominado *“Requisitos mínimos a incluir en las solicitudes de abonado de cambio de operador”* se establece que *“el escrito de solicitud debe ser un escrito en el que quede claramente recogido el deseo del abonado de causar la baja en el operador donante y conservar su número. Es el operador receptor el responsable de que dicha solicitud sea perfectamente válida”*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asimismo, en el citado apartado también se indica que *“La solicitud deberá contener al menos la siguiente información:*

- ✓ *Nombre del abonado*
- ✓ *NIF*
- ✓ *Dirección*
- ✓ *Números individuales y/o rangos de numeración*
- ✓ *Tipo de acceso*
- ✓ *Operador receptor*
- ✓ *Operador donante*
- ✓ *Horario para el cambio preferido por el abonado*
- ✓ *Consentimiento expreso del abonado a portar toda la numeración asociada a los números de cabecera indicados*
- ✓ *Lugar/Fecha/Firma del abonado”*.

Asimismo, para el caso de que los abonados sean empresas, la petición deberá incluir los siguientes datos:

- ✓ *“Denominación de la entidad abonada*
- ✓ *Domicilio*
- ✓ *C.I.F*
- ✓ *Nombre del representante que firma*
- ✓ *Números individuales y/o rangos de numeración*
- ✓ *Tipo de acceso*
- ✓ *Operador receptor*
- ✓ *Operador donante*
- ✓ *Horario para el cambio preferido por el abonado*
- ✓ *Consentimiento expreso del abonado a portar toda la numeración asociada a los números de cabecera indicados*
- ✓ *Lugar/Fecha/Firma del representante/Sello de la Entidad o DNI y cargo del representante”*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el apartado 10.3 se recogen los requisitos adicionales que deben recogerse en la solicitud, y que son:

1.- *“El documento de solicitud incluirá que:*

✓ *El abonado comunica su deseo de causar baja y de conservar su numeración.*

✓ *El abonado acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador (debe constar la duración de la ventana de cambio de operador).*

✓ *El abonado autoriza que los datos personales necesarios para la conservación de sus números, tanto los incluidos en el solicitud como los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, puedan ser transferidos a los operadores involucrados en el proceso de la portabilidad.*

1. *El abonado firma al menos tres copias:*

✓ *Una para el operador receptor*

✓ *Una para el operador donante*

✓ *Una para sí mismo.*

2. *Se recomienda presentar los datos que constaban en el última factura correspondiente con el operador donante”.*

Segundo.- Observaciones al contrato.

En la parte inferior del contrato y con letra pequeña se establece que *“el cliente comunica su deseo de dar de baja su acceso con el operador arriba indicado (operador donante) y conservar los números indicados con el/los nuevo/s acceso/s que ha solicitado Telefónica de España S.A.U.”*. En virtud de lo dispuesto en la normativa aplicable, esta Comisión considera que al ser un requisito indispensable *“la obtención del consentimiento del abonado”* debería constar claramente en el cuerpo principal del contrato.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el artículo 23.2 del texto consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobado por la Resolución de su Consejo de 20 de diciembre de 2007, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Vº Bº EL PRESIDENTE,

EL SECRETARIO,

Ignacio Redondo Andreu

Reinaldo Rodríguez Illera