



JORGE SÁNCHEZ VICENTE, 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 número 23/11 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 7 de julio de 2011, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual se aprueba la

Resolución sobre la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes móviles.

(DT 2009/1660)

1 ANTECEDENTES

Primero.- Con fecha 16 de octubre de 2009, mediante escrito del Secretario de la Comisión se procedió a la apertura del presente expediente. El objetivo inicial del procedimiento era la reducción de los plazos de portabilidad mediante la modificación de las especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes móviles, para adaptarlos al marco normativo existente tras la modificación del artículo 44.3 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración (en adelante, Reglamento MAN), mediante el Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo que aprobó la Carta de derechos del Usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas (en adelante, Carta del Usuario)¹.

No obstante, teniendo en cuenta la redacción del artículo 30 de la Directiva 2002/22/CE, (finalmente modificado mediante la Directiva 2009/136/CE²), la nueva redacción del artículo 44.3 del reglamento MAN, así como la disposición tercera.4 de la Circular 1/2008³ de esta Comisión, en el escrito de inicio se invitó a los interesados a realizar propuestas que contemplaran soluciones para que el proceso de portabilidad se pasara a realizar en un plazo efectivo de un día laborable, sin necesidad de adoptar costosos desarrollos intermedios (como sería pasar por una fase a dos días). De esta forma se implementaría directamente en los sistemas de portabilidad, tanto de la Entidad de Referencia (nodo central) como de los sistemas internos de los operadores, la solución de un día laborable.

¹ Dada la posible existencia de una pluralidad indeterminada de personas interesadas en el presente expediente la apertura del mismo fue anunciada en el BOE nº 265 de 3 de noviembre de 2009, página 136632.

² Directiva 2009/136/CE, de 25 de noviembre de 2009, por la que se modifican la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas y el Reglamento (CE) nº 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores.

³ Circular 1/2008, de 19 de junio de 2008, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre conservación y migración de numeración telefónica (modificada por la Circular 3/2009, de 2 de julio de 2009). Publicadas respetivamente en el BOE nº 216 de 6 de septiembre de 2008, pgs. 36561-36564 y en el BOE nº 170 de 15 de julio de 2009, pgs. 59711-59714.



Segundo.- Con fecha 30 de abril de 2010 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de la asociación de operadores para la portabilidad móvil, (en adelante, AOPM), mediante el cual realizaba su propuesta de modificación de los actuales procedimientos administrativos para la conservación de la numeración móvil. La propuesta planteada permitía una reducción del plazo de portabilidad desde los actuales cuatro días hábiles a dos días hábiles, contados a partir del día siguiente al que el operador donante recibe la solicitud de portabilidad, de acuerdo al plazo en principio establecido en el artículo 44.3 del Reglamento MAN.

Tercero.- Con fecha 5 de mayo de 2010 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Vodafone España, S.A.U., (en adelante, Vodafone) mediante el cual señalaba, en relación la propuesta presentada por la AOPM, la necesidad de la existencia de un proceso de cancelación efectiva por donante, la necesidad de una única temporización en la cancelación por el donante, así como la necesidad de disponer de un periodo que permita implantar los cambios con garantías.

Cuarto.- Con fecha 6 de mayo de 2010 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Telefónica Móviles España, S.A.U., (en adelante, Movistar), a través del cual manifestaba una serie de alegaciones en relación con la propuesta de reducción de plazo a 2 días hábiles. Asimismo, en el citado escrito también realiza varias consideraciones sobre el esquema temporal de la reducción, el proceso de cancelación y finalmente a propósito de los plazos de implantación.

Quinto.- Con fecha 12 de mayo de 2010 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de France Telecom España, S.A., (en adelante Orange), mediante el cual realizaba una serie de comentarios y consideraciones en el presente procedimiento. Estos se centran en la adecuación del proceso de cancelación a un plazo de portabilidad de 2 días, así como en valorar el plazo de implantación de la modificación de los procedimientos.

Sexto.- Con fecha 8 de septiembre de 2010 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Xfera Móviles, S.A., (en adelante Yoigo). Mediante el mismo, Yoigo señala la conveniencia de no modificar el punto límite para la introducción de la cancelación en portabilidades de más de 48 horas, asimismo Yoigo señala que la implementación de los procedimientos de portabilidad para adaptarlos a un escenario de 48 horas sin modificarse los plazos de cancelación podría llevarse a cabo en un periodo de siete meses y medio desde la aprobación de las especificaciones.

Séptimo.- Con fecha 1 de febrero de 2011 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de la Asociación Española de Nuevos Operadores Móviles (en adelante AENOM⁴), en el cual solicita, entre otras cosas, que se implemente la reducción de plazos de portabilidad a un día laborable en línea con lo que dicta el artículo 30 de la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas⁵ (en adelante, Directiva SU y usuarios), sin esperar a la definitiva aprobación de la modificación de la Ley General de Telecomunicaciones.

⁴ Según consta en la página web de la asociación (www.aenom.es) ésta está formada por los siguientes operadores: Fonyou Telecom, S.L. (Fonyou), Hits Telecom Spain S.A. (Hits Mobile), KPN Spain S.L.U. (KPN), Más Móvil Telecom 3.0 S.A. (Másmovil), Pepemobile, S.L. (Pepephone) y The Phone House Móvil, S.L.U. (Happy Móvil).

⁵ Directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009 por la que se modifican la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas y el Reglamento (CE) no 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores.



Octavo.- Con fecha 28 de febrero de 2011, mediante escrito del Secretario de la Comisión se procede a comunicar a los interesados la apertura del trámite de audiencia previo a la resolución definitiva del expediente, así como el informe elaborado por los Servicios de la Comisión.

Dada la posible existencia de una pluralidad indeterminada de personas interesadas en el expediente se procede a anunciar la finalización de la instrucción del procedimiento y la apertura del trámite de audiencia previo a la resolución definitiva del expediente en el BOE⁶.

Noveno.- Con fecha 21 de marzo de 2011 tuvieron entrada en el Registro de esta Comisión sendos escritos de KPN Spain S.L.U. (en adelante KPN), Movistar y Vodafone, mediante los cuales estos operadores realizaban una serie de alegaciones al informe elaborado por los Servicios de la Comisión.

Las alegaciones presentadas por KPN se centran en denunciar las prácticas de recuperación de abonados en el mercado de la telefonía móvil, solicitando que en la modificación de las especificaciones se regulen de manera expresa dichas prácticas imponiendo una serie de límites a las mismas, entre ellos la prohibición de utilización de la información aportada en el ámbito del proceso de portabilidad por los departamentos comerciales del operador donante, o el establecimiento de un periodo durante el cual los operadores donantes no podrán realizar prácticas destinadas a la recuperación de abonados que hayan ejercido su derecho a cambiar de proveedor manteniendo su número.

Por su parte, Movistar basa sus alegaciones en cinco aspectos. En primer lugar pone en entredicho la reducción del plazo de portabilidad a un día hábil, al entender que las disposiciones actualmente vigentes establecen aún el plazo en dos días. En segundo lugar cuestiona el evento que ha de tenerse en cuenta para comenzar el plazo de portabilidad. En este sentido Movistar considera que dicho evento es la grabación de la solicitud en el nodo central, en lugar del acuerdo establecido entre usuario y operador receptor, tal como se refleja en informe de los Servicios. En tercer lugar, Movistar propone una modificación de la propuesta contenida en el informe en el sentido de ampliar el plazo de que dispone el usuario para cancelar una solicitud de portabilidad, atrasando la hora de la publicación del fichero de movimientos no cancelables. En cuarto lugar propone la inclusión de un nuevo procedimiento de cancelación por donante ejecutado por el propio donante y finalmente, en relación con el plazo de implantación considera que éste debería fijarse en 18 meses tras la aprobación de las especificaciones técnicas.

Vodafone coincide con Movistar en algunas alegaciones, en particular en las referentes al momento que debe considerarse como inicio del proceso de portabilidad, sobre la necesidad de incluir en las especificaciones un proceso de cancelación efectiva por el donante, así como en la necesidad de ampliar el periodo previsto para implantar la reducción del plazo de portabilidad hasta los 18 meses. Sin embargo, Vodafone discrepa de Movistar en otros aspectos, ya que aboga por reducir el plazo de cancelación del que dispone el abonado, vinculando el mismo al envío del terminal y la tarjeta SIM cuando el acuerdo se realiza mediante canales no presenciales. Asimismo, Vodafone pone de relieve una serie de problemáticas adicionales: posibles acumulaciones de solicitudes de alta en el NC al final del horario de tramitación; conveniencia de volver a establecer la causa de rechazo por suspensión temporal del servicio e interrupción temporal del servicio; avanzar la hora de publicación del fichero de movimientos no cancelables; y finalmente la necesidad de introducir la cancelación en el proceso de migración de numeración.

⁶ Publicado en el BOE nº 55 de 5 de marzo de 2011 pág. 23952.



Décimo.- Con fecha 23 de marzo de 2011 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de FACUA mediante el cual valoraba positivamente que en el informe de audiencia se hubiera introducido la solicitud por parte del abonado como el evento que marca el inicio del plazo de portabilidad. Asimismo, en su escrito pone de relieve la existencia de incidencias de portabilidad derivadas del hecho de que cuando se ejecuta el proceso de portabilidad, algunos usuarios no reciben llamadas originadas desde determinados operadores, debido al hecho de que éstos no han actualizado correctamente sus bases de datos internas.

Undécimo.- Con fecha 24 de marzo de 2011 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de R Cable y Telecomunicaciones Galicia S.A. (en adelante R Cable) mediante el cual manifestaba la necesidad de limitar la posibilidad de cancelación del proceso de portabilidad al mínimo imprescindible para garantizar a los clientes un margen de maniobra de desistimiento de la contratación iniciada. Para ello propone que las solicitudes de portabilidad sólo puedan ser canceladas hasta las 14:00 horas del día siguiente a la fecha en la que el cliente ha cerrado el acuerdo con el operador receptor, con independencia de que el usuario haya solicitado retrasar la ventana de cambio.

Por otro lado R Cable manifiesta su conformidad con el plazo propuesto en el trámite de audiencia para la implantación de la reducción del plazo, al considerar apropiado el plazo de nueve meses contemplado en el informe de los Servicios.

Duodécimo.- Con fechas 24 y 28 de marzo de 2011 tuvieron entrada sendos escritos de Orange mediante los cuales realizaba una serie de alegaciones al informe de audiencia. En ellas Orange manifiesta su conformidad con las líneas maestras de la propuesta de modificación contenida en el informe de audiencia, centrando sus alegaciones en el proceso de cancelación, al considerar que en el nuevo escenario de portabilidad a 24 horas las solicitudes de portabilidad no deberían poderse cancelar una vez se ha iniciado el proceso. Esta eliminación, según Orange, redundaría en una serie de beneficios en el proceso de portabilidad, a saber:

- Mejoras en los canales de venta presenciales: mejorar la experiencia del cliente y reducir barreras a la captación, al poderse llevar el cliente la SIM y el terminal en la primera visita a la tienda.
- Mejoras en canales de venta no presenciales: aseguramiento del servicio ofrecido por estos canales, mejora de la experiencia de cliente y reducción del fraude, al poder enviar el operador la SIM y el terminal desde la solicitud del usuario sin riesgo a que el usuario cancele la solicitud de portabilidad.
- Foco en políticas de fidelización y mayores índices de satisfacción del cliente.

Adicionalmente Orange manifiesta la conveniencia de limitar el tiempo máximo de portabilidad voluntaria a 5 días y la necesidad de adaptar la hora actual que consta en la especificación para la generación del fichero de movimientos no cancelables al desarrollo actual del nodo central.

Decimotercero.- Con fecha 28 de marzo de 2011 tuvieron entrada en el Registro de esta Comisión sendos escritos de Yoigo, la AOPM, KPN y AENOM, mediante los cuales realizaban una serie de alegaciones al informe de audiencia.

Yoigo manifiesta su plena conformidad con las líneas básicas de la audiencia realizada. Únicamente propone dos ligeras modificaciones a la propuesta. La primera consiste en modificar la hora de publicación del fichero de movimientos no cancelables, y la segunda versa sobre ampliar el plazo en el cual el usuario no puede cancelar una solicitud de portabilidad. Yoigo fija este periodo de no cancelación en un día y medio hábil antes de la



ventana de cambio, para aquellas solicitudes de portabilidad en las cuales el abonado haya requerido que la portabilidad se lleve a cabo en un plazo superior a un día hábil.

Por su parte KPN, coincide con el análisis llevado a cabo en el informe de audiencia en cuanto la necesidad de plantear la reducción del plazo a un día hábil sin pasar por un estadio intermedio de dos días hábiles. Sin embargo considera que el plazo de implementación no debería superar los 5 meses, al entender que dicho plazo resultaría suficiente para que los distintos operadores adapten sus procesos y esquemas comerciales. Asimismo, KPN se muestra partidaria de eliminar la posibilidad de la cancelación de las solicitudes de portabilidad.

En cuanto a la AOPM, esta únicamente realiza dos alegaciones generales señalando la necesidad de clarificar la hora en la que debe producirse la publicación del fichero de solicitudes no cancelables, así como la necesidad de estudiar el impacto que puede producir el proceso de cancelación en aquellos canales de venta no presenciales. La AOPM no realiza propuesta alguna en relación con estos temas al no existir, según se señala en su escrito, consenso entre sus miembros respecto a su posible solución.

Finalmente, AENOM valora positivamente el informe de audiencia dado que en el mismo se proponía, a su juicio acertadamente, prescindir del plazo de dos días hábiles para la ejecución efectiva de la portabilidad, acometiendo directamente dicha ejecución efectiva en un día laborable. Sin embargo, AENOM considera que el plazo de implementación de nueve meses contemplado en el informe es excesivamente largo por lo que señala que, en todo caso, no debería superar los seis meses. Asimismo, AENOM también aboga por la supresión del proceso de cancelación. Adicionalmente, solicita que a los efectos de lograr una debida aplicación de las penalizaciones contempladas en la Especificación Técnica, sería conveniente que cada operador indicase un interlocutor válido a quien reclamar dichas penalizaciones y que se estableciera un procedimiento para el pago de las mismas.

Decimocuarto.- Con fecha 11 de mayo de 2011 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Orange, ampliando y matizando las alegaciones presentadas en el escrito de 28 de marzo de 2011. En particular, solicita que:

- Subsidiariamente a la petición efectuada en el escrito de 28 de marzo de eliminar completamente el procedimiento de cancelación, el proceso de cancelación sólo pueda ser ejercido por el operador receptor, sin que el operador donante pueda solicitarlo.
- Para las portabilidades solicitadas con una ventana de cambio (voluntaria) situada a tres o a más días desde el instante de la solicitud, por haber sido realizadas en un canal de venta no presencial, el plazo para la cancelación de la misma finalice tres días antes de la ventana de cambio que se hubiera solicitado. En este sentido, Orange manifiesta que el hecho de limitar el período de cancelación no supone restringir en modo alguno los derechos del cliente.

Decimoquinto.- Con fecha 10 de junio de 2011 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión nuevo escrito de Movistar, mediante el cual amplía y matiza el escrito previo de alegaciones, reiterando la necesidad de conservar y reforzar el proceso de cancelación, en particular el proceso de cancelación a través del operador donante. Movistar basa su argumentación en la protección del derecho del usuario a elegir libremente de operador y en el hecho de que a su juicio la regulación, y en este caso las especificaciones técnicas de portabilidad, no debe estar condicionada por las prácticas comerciales de los operadores y por los problemas logísticos que determinados operadores puedan tener.

Decimosexto.- Con fecha 14 de junio de 2011 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión nuevo escrito de Vodafone mediante el cual reitera la necesidad de conservar y reforzar el proceso de cancelación a través del operador donante.



2 FUNDAMENTOS DE DERECHO

2.1 HABILITACIÓN COMPETENCIAL DE LA COMISIÓN

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), en su artículo 18, establece que los operadores que exploten redes públicas telefónicas o presten servicios telefónicos disponibles al público deben garantizar que los abonados a dichos servicios puedan conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados, con independencia del operador que preste servicio, fijándose mediante real decreto los supuestos a los que sea de aplicación la conservación de números, así como los aspectos técnicos y administrativos necesarios para que ésta se lleve a cabo.

El Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, (en adelante Reglamento MAN) establece en su artículo 43.1 que:

“Cuando sea preciso para dar cumplimiento a la normativa vigente sobre conservación de números, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones establecerá y hará públicas las soluciones técnicas y administrativas aplicables.”

Asimismo, la disposición sexta de la Circular 1/2008 de esta Comisión sobre conservación y migración de numeración telefónica, establece que:

“1. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobará las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de la numeración y las modificará a propuesta de los operadores, o de oficio cuando así lo estime necesario.

2. Ante cualquier evento que pudiera afectar al normal funcionamiento de la portabilidad, incluyendo la necesidad de modificación de los sistemas de red de los operadores, de la Entidad de Referencia, o de sus mecanismos de gestión, los operadores deberán garantizar el derecho de los abonados a la conservación de la numeración y la continuidad en la prestación de los servicios.”

En consecuencia, esta Comisión resulta competente para aprobar la modificación la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes móviles.

3 SITUACIÓN REGULATORIA

El Reglamento MAN establece en su artículo 43.1 (“soluciones técnicas y administrativas”):

“Cuando sea preciso para dar cumplimiento a la normativa vigente sobre conservación de números, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones establecerá y hará públicas las soluciones técnicas y administrativas aplicables.”

Por su parte, la Carta del Usuario (Real Decreto 899/2009) modifica en su disposición final primera el Reglamento MAN, reduciendo el plazo de portabilidad previsto en el artículo 44.3 desde los 4 días actuales a 2 días, incorporando flexibilidad para llegar a 24 horas:

“3. La conservación del número se efectuará en el plazo de 2 días hábiles contados desde el siguiente a la recepción de la solicitud de baja con conservación de número. No obstante lo anterior, la implementación técnica de la portabilidad deberá ser suficientemente flexible para poder acomodar futuras reducciones de los plazos de ejecución efectiva de la portabilidad, de conformidad con la legislación vigente, con el objetivo de llegar a realizarla en 24 horas.”

En su disposición transitoria segunda la Carta del Usuario establece también:



“La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones llevará a cabo las modificaciones necesarias en las especificaciones reguladoras de los procesos de conservación del número para la aplicación del plazo previsto en el artículo 44.3 del Reglamento aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, en su redacción dada por este real decreto. Una vez aprobadas, y en los términos previstos en ellas, será exigible el cumplimiento de dicho plazo.”

Por su parte, el punto 4 de la disposición tercera de la Circular 1/2008 de esta Comisión sobre la conservación de la numeración estipula que:

“4. La implementación técnica de la portabilidad deberá ser suficientemente flexible para poder acomodar futuras reducciones de los plazos de ejecución efectiva de la portabilidad, de conformidad con la legislación vigente, con el objetivo de llegar a realizarla en 24 horas.”

En este sentido, la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración móvil en caso de cambio de operador aprobadas mediante Resolución de 19 de junio de 2008 ya señalaba que,

“La arquitectura software y hardware utilizada para la implementación del nodo central debe estar diseñada con la flexibilidad y escalabilidad suficiente para soportar futuras reducciones del plazo de resolución de las solicitudes de portabilidad. Dicha arquitectura deberá ser capaz de soportar a futuro plazos de portabilidad de un día, entre la comunicación de la solicitud por parte del abonado y la ejecución efectiva de la portabilidad.”

Habiéndose mantenido este requisito en las sucesivas revisiones y modificaciones de la especificación técnica de los procedimientos administrativos. Por otra parte, la Directiva 2009/136⁷ modifica el artículo 30.4 de la Directiva 2002/22/CE de servicio universal y usuarios en los siguientes términos:

“La conservación del número y su activación subsiguiente se ejecutarán con la mayor brevedad. En cualquier caso, a los abonados que han suscrito un acuerdo para transferir un número a una nueva empresa se les activará dicho número en el plazo de un día laborable..”

Dicha Directiva 2002/22/CE prevé como plazo máximo de transposición la fecha de 25 de mayo de 2011. En este sentido, la incorporación a la Ley General de Telecomunicaciones de la modificación del artículo 18 estableciendo la reducción del plazo de portabilidad a un día laborable, se encuentra recogida en el correspondiente proyecto de ley actualmente en trámite parlamentario.

Por tanto, si bien las previsiones normativas actuales establecían a priori un plazo de dos días hábiles, tanto las disposiciones del Reglamento MAN y de la Circular 1/2008, como la Directiva 2002/22/CE, instan a reducir el plazo de portabilidad aún más, hasta llegar a realizarla en un plazo máximo de 24 horas en el caso de las primeras y de un día laborable en el caso de la Directiva.

En vista de estas imposiciones, en particular de las derivadas de la Directiva en trámite de transposición, un principio de eficiencia y de previsibilidad regulatoria impone que las especificaciones técnicas que han de adoptarse atiendan al criterio que finalmente habrá de establecerse a impulso comunitario, en cuanto al plazo de ejecución de la portabilidad. Se evita así el riesgo de una mutación inminente del marco regulatorio atinente a este aspecto y se da igualmente cumplimiento a la obligación que incumbe a esta Comisión de abstenerse de adoptar disposiciones que puedan comprometer el resultado prescrito por la Directiva,

⁷ Directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009 por la que se modifican la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas y el Reglamento (CE) nº 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores.



plasmación práctica del principio de cooperación leal que predica el artículo 4 del Tratado de la Unión Europea.

Por todo ello, en el marco del presente procedimiento, y teniendo en cuenta el tiempo de implementación que puede llevar aparejada cualquier modificación de las especificaciones técnicas, así como el escenario existente a corto plazo debido a la transposición de la modificación de la Directiva 2002/22/CE, se considera necesario proponer una única modificación de las especificaciones técnicas, adaptando la misma a la ejecución efectiva de la portabilidad en el plazo de un día laborable.

De esta forma se prescinde pasar por un desarrollo intermedio (plazo en dos días hábiles), evitando costes innecesarios tanto para los sistemas internos de los operadores como en el nodo central, y se acomete, en un único paso, la ejecución efectiva de la portabilidad en un día laborable, de acuerdo al objetivo de la Circular 1/2008 (tercera.4), a la Carta del Usuario (disposición transitoria segunda), y a las vigentes especificaciones técnicas, y de acuerdo también a lo establecido en el artículo 30.4 de la Directiva 2002/22/CE que habrá de ser incorporada a la legislación nacional en breve plazo.

Esta aproximación es compartida por todos los operadores que han presentado alegaciones, a excepción de Movistar, puesto que el resto de interesados o no han realizado ninguna alegación al respecto o explícitamente han manifestado su conformidad con esta aproximación, tal como lo han hecho Yoigo, KPN o AENOM, quienes han valorado de forma positiva el hecho de acometer directamente la reducción del plazo a un día hábil sin pasar por un escenario intermedio.

Movistar considera que, habida cuenta que en la actualidad aún no se encuentra traspuesta la Directiva 2009/136/CE al ordenamiento español, las modificaciones contenidas en ella no serían plenamente exigibles. Además de esta razón meramente formal, Movistar considera que existe un riesgo de que la reducción del plazo a 24 horas pueda llevar a que uno o varios operadores se resientan en su gestión diaria de la portabilidad y en su interacción con el nodo central, pudiendo tener efectos indeseados para la gestión de la portabilidad en su conjunto, con el consiguiente impacto sobre los clientes finales. A este respecto aduce que la propuesta presentada inicialmente por la AOPM contemplaba una primera reducción a dos días, planteado la migración a un escenario de un día en una fase posterior, tras eliminar incertidumbres y posibles incidencias.

Por todo ello, Movistar considera necesario que se establezca una primera modificación en las especificaciones técnicas con la reducción a 2 días y tras comprobar la respuesta de los sistemas y las interacciones con los procesos internos, acometer la reducción a 1 día.

Sobre las alegaciones presentadas por Movistar, ha de reiterarse lo ya previamente señalado de que la modificación de las especificaciones estará efectivamente implementada en el nodo central previsiblemente con posterioridad a la incorporación del nuevo artículo 30 de la Directiva 2002/22/CE a la legislación española. Por consiguiente, los usuarios podrán beneficiarse de la posibilidad de ejercer su derecho a portarse en un día hábil de acuerdo al marco legislativo tanto comunitario como nacional.

En segundo lugar es preciso remarcar que únicamente Movistar ha manifestado su deseo de realizar un paso intermedio antes de acometer la reducción a un día hábil. A este respecto, ni la AOPM ni el resto de operadores han manifestado las inquietudes señaladas por Movistar en cuanto a su capacidad para abordar la reducción a un día hábil. Bien al contrario, los operadores que han presentado alegaciones en relación con este punto, lo han hecho para manifestar su valoración positiva por la eliminación del estadio intermedio. Asimismo, la eliminación de un paso intermedio y por ende de la necesidad de adaptar los procesos a un escenario que a priori ya se sabe como transitorio, lejos de incrementar el riesgo señalado por Movistar, lo disminuye, puesto que cada adaptación de los procesos -y



en especial cuando involucra a un elevado número de actores- encierra el riesgo inherente de que los operadores se resientan en su gestión diaria de la portabilidad y en su interacción con el nodo central, afectando en último término a los usuarios. Por todo ello se considera que la modificación de la especificación debe contemplar la reducción del plazo de portabilidad a un día hábil sin reducciones intermedias.

4 EVENTO DE COMIENZO DEL PLAZO DE LA PORTABILIDAD

Una de las cuestiones esenciales que ha de contemplarse en las nuevas especificaciones de los procedimientos de la portabilidad es cuál es el hito o evento que dispara la cuenta atrás para la ejecución efectiva de la portabilidad, es decir, es preciso determinar cuál es el momento que ha de considerarse como hito inicial temporal del proceso de portabilidad.

Hasta el presente el evento que dispara el contador de tiempos de la portabilidad es el momento en el que el operador donante recibe electrónicamente la solicitud de portabilidad del operador receptor (Reglamento MAN).

Sin embargo, el nuevo artículo 30.4 de la Directiva 2002/22 (modificada por la Directiva 2009/136/CE³) señala que: *“La conservación del número y su activación subsiguiente se ejecutarán con la mayor brevedad. En cualquier caso, a los abonados que han suscrito un acuerdo para transferir un número a una nueva empresa se les activará dicho número en el plazo de un día laborable. [...]”*⁸. Por lo tanto, parece quedar clara la intención de la Directiva de que el plazo de un día laborable es máximo y que el momento del origen de tiempos es aquél en el cual el abonado ha llegado a un acuerdo con el nuevo operador receptor.

Es interesante observar las distintas notas de prensa publicadas durante la fase de elaboración, discusión y aprobación de la modificación de la Directiva 2002/22/CE⁹. En las mismas queda claro que los plazos se refieren al consumidor (al abonado), no al operador, con la intención de reducir al máximo el periodo de tiempo entre que el abonado suscribe un acuerdo para el cambio de operador y el momento en el cual éste es efectivo, es decir cuando dispone ya del servicio con el nuevo operador.

Por otro lado, el segundo párrafo del artículo 30.4 dice:

*“Sin perjuicio de lo dispuesto en el primer párrafo, las autoridades nacionales competentes podrán prescribir el proceso general de conservación de números, teniendo en cuenta las disposiciones nacionales en materia de contratos, la viabilidad técnica y la necesidad de mantener la continuidad del servicio al abonado. En cualquier caso, la pérdida de servicio durante el proceso de transferencia no excederá de un día laborable”*⁸. Las autoridades nacionales competentes tendrán también en cuenta, de ser necesario, medidas que garanticen que los abonados queden protegidos durante todo el proceso de transferencia y que no sean transferidos contra su voluntad. [...]”

En relación al periodo máximo de pérdida del servicio permitido, ello ha de ser compatible con la posibilidad de realizar el cambio efectivo en un día laborable, y ha de interpretarse como el plazo de tiempo máximo para realizar las actuaciones en las redes de donante y

⁸ El subrayado es nuestro.

⁹ MEMO/09/126 Brussels, 23 March 2009, “EU Telecoms Commissioner calls for consumer right to change phone operator in 1 day.”

MEMO/09/491 Brussels, 5 November 2009, Agreement on EU Telecoms Reform paves way for stronger consumer rights, an open internet, a single European telecoms market and high-speed internet connections for all citizens. “1. A right of European consumers to change, in 1 working day, fixed or mobile operator while keeping their old phone number. Currently in the EU it takes on average 8.5 days for a mobile number and 7.5 days for a fixed number to be changed, with some customers facing a two to three week wait (MEMO/09/126). In the future, consumers will be able to do this in 1 working day.”



receptor y durante el cual no puede garantizarse la correcta prestación del servicio, es decir, el concepto temporal de la 'ventana de cambio'.

En consecuencia, el texto de la Directiva y el espíritu del cambio propuesto llevan indefectiblemente a tener que considerar como evento temporal inicial del proceso de portabilidad el momento en el cual el abonado alcanza un acuerdo con el operador receptor.

Aquí es preciso reseñar que las actuales especificaciones de portabilidad ya contemplan la necesidad de modificar el actual hito temporal en línea con la Directiva, indicando en las especificaciones aprobadas en 2008 que la arquitectura software y hardware del nodo central debería ser capaz de soportar reducciones de plazo de portabilidad a un día entre la solicitud por parte del abonado y la ejecución efectiva de la portabilidad.

Únicamente Vodafone y Movistar han manifestado su discrepancia en relación con esta interpretación, al entender que la perfección del contrato se manifiesta a través de la aceptación de las condiciones del mismo por ambas partes. Por ello, Vodafone y Movistar consideran que el evento que debe desencadenar el inicio del plazo para la ejecución efectiva de la portabilidad ha de ser el envío de la solicitud del operador receptor al operador donante, puesto que consideran que dicho hito supone la perfección del contrato.

En este sentido, Vodafone afirma que *"si se trata de un usuario que no tiene una relación previa con el operador receptor, la solicitud de alta de portabilidad es accesoria e instrumental a la solicitud de prestación del servicio (...). Existe acuerdo con el cliente cuando después de haber recabado los datos del cliente, en el momento en que éste manifiesta su voluntad de portarse, Vodafone ha realizado el análisis de riesgos y fraude, con un resultado tal que mi representada esté en condiciones de prestar su consentimiento."* Sobre este aspecto añade que según *"el artículo 1254 del Código Civil, "el contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse, respecto de una u otras, a dar alguna cosa o prestar algún servicio". Además, el artículo 1261 del Código Civil establece que uno de los requisitos necesarios para que exista contrato es el consentimiento de los contratantes"*.

Por su parte Movistar afirma que *"para que un contrato se perfeccione, hace falta que éste sea aceptado por ambas partes, es por esto que un potencial cliente que quiera contratar con Movistar ha de ser primeramente aceptado como cliente por Movistar"*. La aceptación *"se produciría en el momento en el que comunicamos al operador donante nuestra intención de ganar un nuevo cliente del citado operador, esto es, cuando cursamos en el NC la solicitud de portabilidad"*.

En relación con estas alegaciones en primer lugar es preciso señalar que de conformidad con la normativa vigente, no puede entenderse, tal y como se podría desprender de las alegaciones de Movistar y Vodafone, que la portabilidad quede sujeta a la necesidad de acuerdo y consentimiento por parte de los operadores. Y ello puesto que la conservación de numeración es un derecho de los abonados que requiere únicamente la petición de portabilidad por parte del abonado, una vez haya solicitado el alta con un nuevo operador y la consiguiente baja con el operador anterior. A partir de dicho momento, los operadores quedarán obligados a garantizar que los abonados puedan conservar la numeración en los términos previstos por la normativa aplicable.

Es cierto que el artículo 30.4 prevé que, sin perjuicio de lo anterior, serán las Autoridades Nacionales de Reglamentación competentes quienes podrán prescribir el proceso general de conservación de números teniendo en cuenta, entre otras, las disposiciones nacionales en materia de contratos. Sin embargo, no ha de olvidarse que el fin último de dicha previsión es el de agilizar los procesos de portabilidad: *"La conservación del número y su activación subsiguiente se ejecutarán con la mayor brevedad"*.



Por ello, a la luz de todo lo expresado anteriormente y tomando en consideración lo previsto en la propia Directiva, se ha de entender que “*el acuerdo para transferir un número*” al que hace se hace referencia tanto en la Directiva como en el proyecto de Ley de modificación de la LGTel, no es otro sino la solicitud de portabilidad conforme a la cual el abonado solicita la conservación de dicho número.

En relación al momento en el que se entiende perfeccionado el contrato cabe indicarse en primer lugar, tal y como recoge Vodafone en su escrito, según el artículo 1.261 del Código Civil el consentimiento es uno de los requisitos necesarios para entender que hay contrato. Ahora bien, de conformidad el artículo siguiente del mismo Código (artículo 1.262 del Código Civil): “*El consentimiento se manifiesta por el concurso de la oferta y de la aceptación sobre la cosa y la causa que han de constituir el contrato.*”

Es más, incluso en los casos en los que la contratación se produce entre ausentes, tanto el artículo 1262 del Código Civil como el artículo 54 del Código de Comercio prevén que:

“Hallándose en lugares distintos el que hizo la oferta y el que la aceptó, hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que habiéndosela remitido el aceptante, no pueda ignorarla sin faltar la buena fe. El contrato, en tal caso, se presume celebrado en el lugar en que se hizo la oferta. En los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación.”

Es decir, el perfeccionamiento se da por el concurso de la oferta y aceptación, o conocimiento de la aceptación de la misma. Puesto que la oferta no se considera un acto preparatorio sino una declaración contractual, basta la aceptación de la otra parte para entender la perfección del contrato, sin que sea necesaria una ulterior declaración del que hizo la oferta. Así, para que una oferta sea considerada como tal no podrá haber reserva del oferente; es decir, no podrá requerir la confirmación posterior de su consentimiento puesto que se entiende que dicho consentimiento ya fue otorgado con la oferta misma.

Es práctica habitual en relación con los servicios de comunicaciones electrónicas que los operadores realicen diversas ofertas entre la cuales los consumidores eligen. Es más, son frecuentes aquellos contratos en los que las condiciones de la contratación han sido previamente dispuestas unilateralmente por el operador, en las denominadas condiciones generales, respecto a las cuales la otra parte, el consumidor, únicamente tiene la facultad de adherirse. Como se ha expuesto con anterioridad, en estos casos la mera aceptación por parte del consumidor conllevará la perfección del contrato, sin que sea necesaria la ulterior confirmación de su consentimiento por parte del operador.

En conclusión, el hecho de que la portabilidad de la numeración telefónica esté vinculada a la contratación de los servicios con un nuevo operador no puede llevar a concluir que sea necesario un acuerdo y consentimiento posterior por parte del operador sino que, a la vista de todo lo expuesto con anterioridad, una vez solicitadas el alta y baja con el operador correspondiente, el abonado tendrá derecho, cuando así lo solicite, a conservar su numeración en caso de cambio de operador en el plazo de un día laborable.

Por lo tanto, la modificación de los procedimientos debe considerar la solicitud por parte del abonado como el evento que marca el inicio del plazo de portabilidad. Este hecho conlleva la necesidad de introducir en las especificaciones la obligación de que el operador receptor comunique la solicitud de portabilidad al operador donante en un plazo tal que permita, a este último, validar la solicitud de portabilidad y, una vez validada la misma, el nodo central tenga tiempo suficiente para comunicar al resto de operadores que pertenecen al dominio de portabilidad móvil la numeración portada que ha de actualizarse en la correspondiente ventana de cambio, teniendo en cuenta que todos estos procesos deberán realizarse en el plazo de un día laborable desde la suscripción del acuerdo por parte del abonado.

Los procesos que se verán impactados de forma más importante por la reducción de plazo son el proceso de alta de numeración portada y el proceso de cancelación de solicitud de portabilidad. El resto de la actual especificación (proceso de baja, el proceso de migración de numeración, proceso de incidencias, la estructura de la información contenida en el nodo central, el modelo de conexiones y el acceso a la información) no se verán modificados o, en su caso, en menor medida.

El actual proceso de alta contempla una temporización de cuatro días hábiles desde la grabación de la solicitud de portabilidad en el nodo central por parte del operador receptor, según los siguientes diagramas de tiempos:

Diagrama de flujo de la gestión de solicitudes de cancelación de operaciones (OPs):

- Día 1/2:** Grabación solicitud por OP_R .
- Día 0:** Lectura por OP_D . Tiempo T_R desde la grabación.
- Día 2:** Confirmación o rechazo por OP_D / NC . Tiempo T_V desde la lectura.
- Día 3:** Lectura fichero movimientos no cancelables por OPs.
- Día 4:** Actualización datos por NC. Tiempo T_{ACT} desde el día 2.
- Día 4:** Indicado como "ventana".
- Tramitación:** Se indica el periodo entre el día 0 y el día 2.
- Actuaciones:** Se indica el periodo entre el día 2 y el día 4.

Diagrama de flujo de la gestión de solicitudes de modificación de planes de viaje:

- Eje de tiempo:** Día (1/2 día, 0, 1, 2, 3, 4, 5).
- Eventos:**
 - Grabación solicitud por OP_R (alrededor del día 1/2).
 - Lectura por OP_D (alrededor del día 0).
 - Confirmación o rechazo por OP_D / NC (alrededor del día 2).
 - Lectura fichero movimientos no cancelables por OPs (alrededor del día 3).
 - Actualización datos por NC (alrededor del día 4).
- Intervalos de tiempo:**
 - T_R : Tiempo entre la grabación y la lectura por OP_D .
 - T_V : Tiempo entre la lectura por OP_D y la confirmación/rechazo.
 - T_{ACT} : Tiempo entre la confirmación/rechazo y la actualización de datos.
- Procesos:**
 - Tramitación:** Representado por una barra horizontal que cubre los días 1/2, 0, 1, 2, 3.
 - Actuaciones:** Representado por una barra horizontal que cubre los días 2, 3, 4.
 - ventana:** Representado por una barra horizontal que cubre los días 3, 4, 5.

OP_R el operador receptor; **OP_D** el operador donante; **T_R** el plazo para la lectura de la solicitud por parte del operador donante; **T_V** el plazo para la validación de la solicitud por parte del operador receptor; **T_{ACT}** el plazo para que todos los operadores que participan en el dominio de portabilidad móvil preparen las actualizaciones que deben realizar sus redes durante la ventana de cambio para encaminar correctamente las llamadas.



Para poder adaptar las especificaciones al plazo de un día laborable, en primer lugar es preciso modificar el actual diagrama de tiempos, incluyendo en el mismo el plazo máximo que ha de transcurrir entre la suscripción del acuerdo por parte del usuario y la grabación de la solicitud en el nodo central por parte del operador receptor, para que el operador donante pueda validar la solicitud. Este cambio representa, ciertamente, una modificación en cuanto al hito temporal a partir del cual se regla el proceso de portabilidad y supone, además, una temporización estricta al operador receptor en su proceso de comunicación al operador donante del acuerdo alcanzado con el cliente.

En este escenario se han valorado dos posibles implementaciones, una disruptiva en relación con el actual procedimiento y otra que mantendría los principios del actual procedimiento minimizando, en la medida de lo posible, el impacto que supone la reducción de plazo, al mantener el esquema de temporizaciones actual basado en medios días hábiles¹⁰.

La implementación disruptiva valorada se correspondería con el modelo existente en el Reino Unido donde el usuario debe ponerse en contacto con el operador donante para que éste le proporcione un código autorizando y validando el cambio de operador. Con el citado código el usuario completará la solicitud de portabilidad con el operador receptor, la cual ya ha sido prevalida por el operador donante.

Sin embargo, esta solución ha sido descartada debido a que:

- (i) rompería el principio que siguen los actuales procedimientos de portabilidad, los cuales se basan en el hecho de que un usuario que desea cambiar de proveedor únicamente debe ponerse en contacto con el nuevo operador (receptor). Este principio, a tenor del volumen de portabilidades mensual existente en España, y habida cuenta de que evita las potenciales dificultades y quejas de los abonados que puede ocasionar el contacto previo con el operador (donante) del que se quiere cambiar, ha demostrado ser el apropiado;
- (ii) supondría una modificación de los hábitos asumidos e interiorizados por los usuarios desde la implantación de la portabilidad en España, ya que por primera vez deberían ponerse en contacto con el operador donante para cursar el cambio de operador;
- (iii) conllevaría un impacto significativamente mayor en cuanto a los desarrollos que debería realizar tanto el nodo central como los distintos operadores, ya que cambiaría sustancialmente el flujo y los estados de los procedimientos actualmente implantados;
- (iv) se contravendría la tendencia existente en los países del entorno Europeo donde, en su mayoría -al igual que sucede en España- el usuario que desea portarse realiza su petición a través del operador receptor, su futuro nuevo operador.

En consecuencia, se ha optado por mantener los principios del actual procedimiento, minimizando en la medida de lo posible el impacto que supone la reducción de plazo, a través de la preservación del actual esquema de temporizaciones. El diseño de los procedimientos se basa en dos principios:

¹⁰ En la especificación se entiende por 'medio día hábil' a un periodo laborable de 6 horas.



- (i) Se organizan los periodos temporales en medios días hábiles (de 8:00-14:00h y de 14:00-20:00h).
- (ii) Existe una única ventana de cambio al día en la que se actualizan las bases de datos de encaminamiento de todos los operadores que pertenecen al dominio de portabilidad móvil. Trascurre en la madrugada de los días laborables de 2:00 a 6:00 horas.

Tal como se define en la especificación técnica, la ventana de cambio es el plazo de tiempo en el cual los operadores harán efectivas las actuaciones en sus redes y actualizarán las bases de datos de números portados. Estas modificaciones pueden acarrear que durante este periodo de tiempo el usuario vea mermado el servicio que recibe, pudiendo sufrir cortes en el mismo o problemas de encaminamiento de las llamadas entrantes.

Para reducir al máximo el impacto se considera apropiado que la ventana de cambio se siga ubicando en la madrugada de los días hábiles, ya que en esas horas es cuando el volumen de tráfico es menor y, por tanto, menores los efectos para el abonado y para los operadores, puesto que, la actualización de los distintos elementos de red involucrados en el encaminamiento de la numeración portada se producirá en una franja horaria de bajo tráfico.

El mantenimiento de la ventana de cambio conlleva necesariamente que ésta se deba ubicar en la madrugada entre el día posterior a la solicitud de portabilidad y el día siguiente a éste, puesto que de ubicarse en la madrugada entre el día que se produce la solicitud y el día siguiente, se disminuiría el tiempo del que dispondría el operador donante para validar la solicitud, el de los distintos operadores para actualizar sus elementos de red, y el del operador receptor para proveer la nueva tarjeta SIM al usuario, pasando desde los actuales tres días y medio¹¹ en el peor de los casos, a únicamente 10 horas (de las 20:00 h. del día de la solicitud hasta las 6:00 de la madrugada del siguiente día).

Por otra parte, se hace necesario que durante el medio día en el cual el cliente/abonado suscribe el acuerdo para ser portado con el operador receptor, éste deberá también realizar la grabación electrónica de la solicitud en el sistema a través del nodo centralizado. De esta forma, los distintos operadores involucrados en el proceso de portabilidad (operador donante y operadores terceros) dispondrán de plazo suficiente para validar la solicitud y preparar las actualizaciones que deben realizar sus redes durante la ventana de cambio.

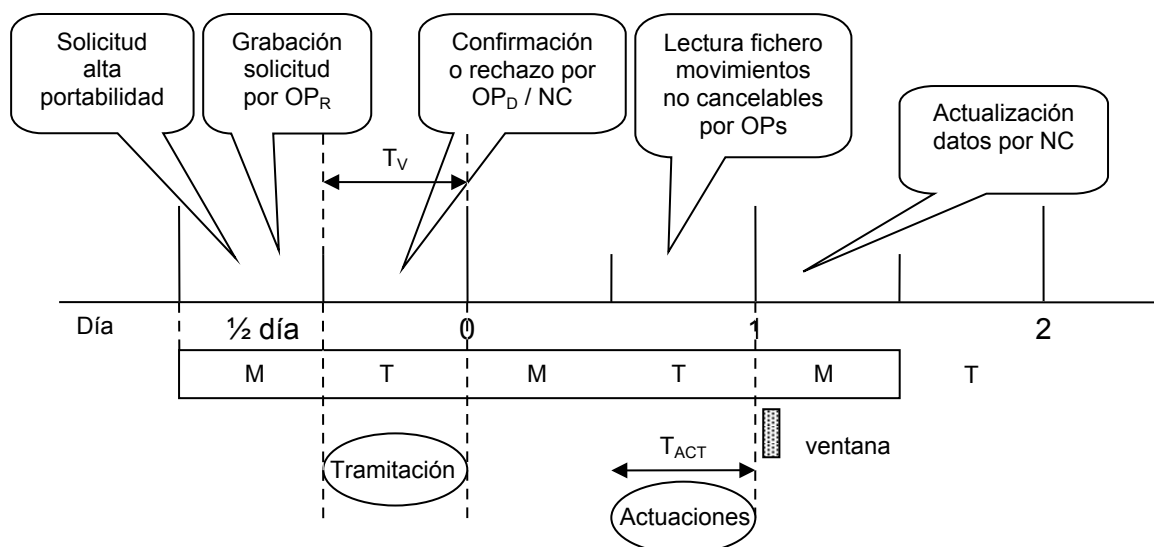
De lo anterior se concluye que, a los efectos del origen de tiempos, el periodo de un día laborable corresponderá al día laborable siguiente a aquél en el cual el cliente/abonado cerró el acuerdo con el operador receptor.

De acuerdo a estas premisas se propone modificar el actual diagrama de tiempos como se describe a continuación:

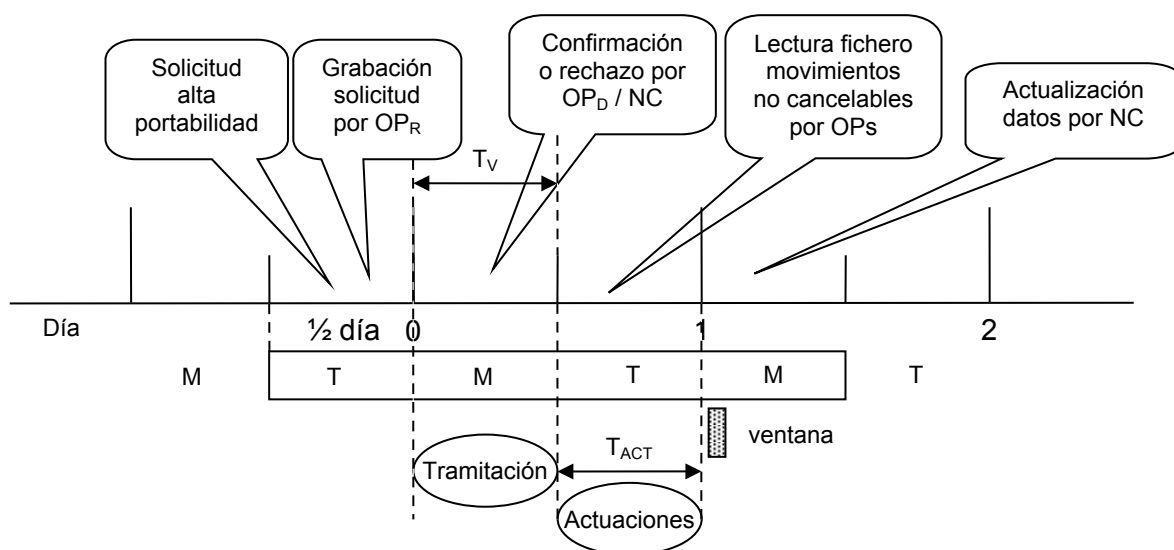
¹¹ En los actuales procedimientos el operador donante dispone de dos días hábiles para validar la solicitud, los distintos operadores del ámbito de la portabilidad móvil un día y medio para actualizar sus redes y el operador receptor de tres días y medio para suministrar la nueva tarjeta SIM.



Escenario mañana:



Escenario tarde:



De esta manera las acciones necesarias para validar la solicitud de portabilidad y adecuar las redes se realizan dentro del día laborable siguiente a la solicitud por parte del abonado. Así, una vez realizadas estas adaptaciones, el usuario dispondrá de su número plenamente operativo en la red del operador receptor en la madrugada del segundo día desde que el cliente/abonado acordó el cambio con el operador receptor. A modo de ejemplo, un usuario que pidiera la portabilidad un lunes, tendría su número portado y plenamente operativo a primera hora del miércoles¹².

Como se puede observar, las principales diferencias en relación con la actual secuencia de tiempos, además de incluir un plazo para la grabación de la solicitud del abonado por parte del operador receptor, se centran en la eliminación del plazo de lectura T_R y el

¹² A partir de las 6:00 de la madrugada del miércoles, hora en la que finaliza la ventana de cambio.



correspondiente estado de solicitud enviada y en la reducción de los plazos de validación y de actualización.

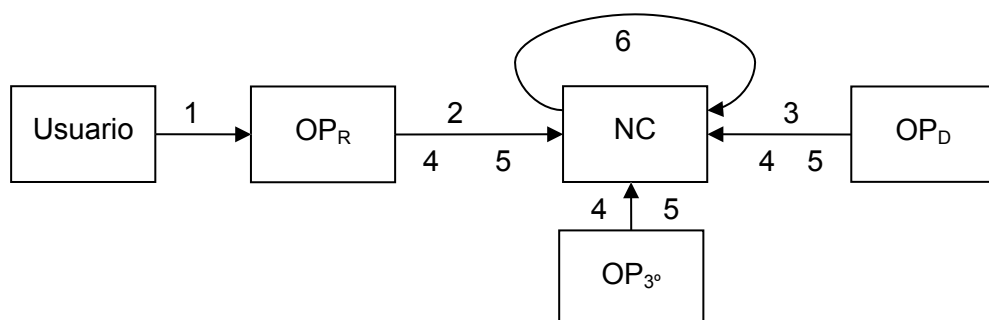
Se considera necesario eliminar el plazo de lectura T_R y el correspondiente estado de solicitud enviada debido a que, en el escenario de tarde, no existiría tiempo material para cumplir los plazos marcados sin que se modificara el esquema de temporización de las especificaciones basado en medios días hábiles. En consecuencia, el proceso de lectura se incorpora dentro del plazo de validación, siendo el primer paso de este proceso.

En cuanto a los plazos y siguiendo el mismo principio de intentar no modificar las actuales temporizaciones, se reduce el plazo de validación T_v de los dos días hábiles actuales a medio día hábil.

En relación con el periodo de actualización de las redes, siguiendo la regla ya señalada, disminuye el actual día y medio hábil para realizar este cometido a medio día hábil; para ello el nodo central deberá publicar el fichero de movimientos no cancelables antes de las 14:05 h del medio hábil anterior a cada ventana de cambio.

De esta forma se otorga el mismo plazo para realizar las acciones que involucran al operador donante y a los operadores terceros: medio día para la validación de la solicitud y medio día para preparar las actualizaciones que deben realizar sus redes durante la ventana de cambio para encaminar correctamente las llamadas.

En virtud de estos cambios y siguiendo los esquemas de tiempos descritos anteriormente, una solicitud de alta pasaría por el siguiente flujo de estados:



1. Solicitud de alta de portabilidad: El usuario formaliza una solicitud de alta de portabilidad con el operador receptor, por escrito o por cualquier otra forma que deje constancia fehaciente del consentimiento expreso y explícito del usuario, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente.

2. Grabación de la solicitud de alta de portabilidad: El operador receptor, en el mismo medio día hábil en el que se formaliza la solicitud de alta de portabilidad por parte del abonado, se conecta al nodo central y realiza la grabación de la citada solicitud. Si el abonado formaliza la solicitud de alta de portabilidad fuera del horario en el que el nodo central permite la grabación de solicitudes (días laborables de 8:00 h a 20:00 h), la solicitud ha de ser grabada en el siguiente primer medio día hábil.

El nodo central procederá a registrar la solicitud, pasándola al estado de “solicitada”, una vez comprobada la coherencia de la solicitud a través de los controles previos que el nodo central realiza. En este instante el nodo central, tal como hace en la actualidad, registrará la información asociada a la solicitud añadiendo la fecha de registro, la fecha de la ventana de cambio y la fecha de no retorno, y le asignará un código de referencia a la solicitud.



La ventana de cambio se establecerá entre las 2:00 y las 6:00 horas de la madrugada correspondiente al día hábil siguiente al envío de la solicitud de portabilidad al nodo central por el operador receptor, o bien en una fecha posterior solicitada por el abonado (siempre que no sea superior a un mes desde la fecha de la solicitud). Únicamente en caso de superación del cupo de la ventana de cambio y siempre que el abonado no hubiese solicitado una fecha específica para realizar la portabilidad, se admitirá que el nodo central retrase la ventana de cambio en un día, salvo que vuelva a superarse el cupo de la ventana de cambio, en cuyo caso se retrasará al primer día hábil con cupo disponible, siempre que no sea superior a un mes desde la fecha de la solicitud, en cuyo caso el nodo central no grabará la solicitud.

3. Confirmación/Rechazo de la solicitud de alta: Dentro del medio día hábil siguiente al medio día hábil en el que operador receptor ha procedido a la grabación de la solicitud de alta (Tv), el operador donante deberá confirmar o rechazar la solicitud de portabilidad, registrando dicha decisión en el nodo central de tal modo que quede accesible al resto de operadores y entidades.

El nodo central, en el momento de recibir la confirmación o denegación de la solicitud, cambiará el estado de la misma a “confirmada” o “rechazada”, registrándose el instante de tiempo en el que se ha producido dicho hecho. Asimismo, en caso de que el operador donante hubiese denegado la solicitud, el nodo central registrará la causa de la denegación. Al objeto de simplificar el proceso, el cupo de ventana de cambio no se actualizará debido a las solicitudes rechazadas.

En el caso de que transcurrido dicho periodo Tv el donante no hubiera realizado la confirmación/rechazo de la solicitud, el nodo central rechazará la solicitud, indicando como causa de la misma la falta de respuesta en tiempo del donante.

4. Lectura de la confirmación/rechazo de la solicitud: El operador receptor así como cualquier operador tercero podrán consultar en el nodo central la confirmación o rechazo de la solicitud de portabilidad.

5. Lectura del fichero de movimientos no cancelables: Todos los operadores de red, al objeto de poder ejecutar las tareas de red necesarias para asegurar el encaminamiento de las llamadas, deberán leer el fichero de movimientos no cancelables que se publicará en el medio hábil anterior a cada ventana de cambio, en concreto antes de las 14:05 horas.

6. Cambio de estado de la solicitud a “portada”: Al comienzo del medio día hábil siguiente a la ventana de cambio, el nodo central cambiará el estado de la solicitud a “portada” y actualizará los correspondientes boletines y ficheros.

5.1.1 Procedimiento extraordinario de alta

Además del proceso ordinario de alta, la actual especificación contempla un procedimiento de alta extraordinario. Éste tiene como objetivo permitir que los usuarios de un operador que se encuentre en situación excepcional (el operador ha puesto fin a su actividad sin haber notificado con suficiente antelación a sus usuarios este hecho o el operador incumple con las obligaciones de contribución a los costes del nodo central) puedan ejercer su derecho a conservar la numeración. Para este cometido, el nodo central actúa como operador donante aceptando todas las peticiones de portabilidad realizadas por los operadores receptores, puesto que el nodo central no dispone de los elementos de juicio (datos de usuario) para poder rechazarlas.

Teniendo en cuenta que se trata de un procedimiento de alta, las temporizaciones actualmente definidas deben adaptarse al nuevo marco regulatorio. Para ello se propone adoptar el diagrama de tiempos y de estados del proceso de alta ordinario con la salvedad de que será el nodo central y no el operador donante el encargado de confirmar las



solicitudes, puesto que no existen razones que justifiquen la conveniencia de desarrollar un nuevo procedimiento para esta casuística con el consiguiente conste de desarrollo en el nodo central.

5.2 PROCESO DE CANCELACIÓN DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD

El proceso de cancelación de la solicitud de portabilidad es un proceso mediante el cual el usuario que ha realizado una petición de portabilidad solicita que la misma no se lleve a cabo. El periodo del que dispone el usuario para cancelar una solicitud actualmente va desde que realiza la petición, hasta que los distintos operadores inician sus procedimientos internos para la modificación del encaminamiento de la numeración. Estos procedimientos internos se inician a través de la lectura del fichero de movimientos no cancelables que publica el nodo central. Por lo tanto, para cancelar la solicitud el usuario dispone, en la actualidad, de un plazo que va desde el momento en el que realiza la petición hasta un día y medio antes de la ventana de cambio.

Asimismo, la actual especificación contempla dos posibilidades para cancelar la solicitud de alta: (i) que el usuario la solicite al operador receptor ó (ii) que el usuario tramite la solicitud a través del operador donante. En este último escenario el donante debe introducir la solicitud de cancelación con un plazo suficiente para que el operador receptor pueda comprobarla con anterioridad a realizar la cancelación.

Las alegaciones recibidas por los distintos operadores y asociaciones identifican al proceso de cancelación y su implementación como uno de los procesos que se tornan críticos ante la reducción del plazo de portabilidad a un día laborable. Sobre este aspecto existen visiones contrapuestas: Orange, KPN y AENON abogan por la supresión total del proceso de cancelación; Movistar, por su parte, propone ampliar el plazo propuesto para cancelar, retrasando para ello el momento de publicación del fichero de movimientos no cancelables. Por el contrario, Vodafone, R Cable y Yoigo proponen una solución intermedia basada en ampliar el periodo en el que el usuario no puede cancelar una solicitud de portabilidad, en particular en los escenarios en los que el usuario voluntariamente ha solicitado retrasar la ventana de cambio en la que se va a producir la portabilidad de forma efectiva.

5.2.1 Necesidad de la existencia de un proceso de cancelación

En primer lugar es preciso determinar la necesidad de la existencia de un proceso de cancelación de las solicitudes de portabilidad, puesto que algunos operadores abogan por la supresión de dicho proceso. Para ello hay que tener en cuenta que el objetivo de la portabilidad no es otro que facilitar al usuario la libre elección del proveedor del servicio en un entorno competitivo.

Indudablemente la cancelación es un caso particular en el cual el usuario, de forma previa a la prestación del servicio por el operador receptor, manifiesta su voluntad de volver atrás y mantener a su actual operador como prestador del servicio telefónico móvil. Por lo tanto la cancelación de la solicitud de la portabilidad forma parte del proceso de libre elección de operador por parte del abonado.

Asimismo, hay que tener en cuenta que debido a la presencia de cláusulas de permanencia en los contratos que incluyen la subvención de terminales, puede ocurrir que un usuario, desconociendo la fecha exacta en la que expira dicha cláusula de permanencia, solicite la portabilidad del número sin que haya expirado el compromiso de permanencia. En este caso, probablemente, tras ser informado de este hecho, el usuario podrá solicitar la cancelación de la solicitud de portabilidad hasta la expiración del compromiso de permanencia, al objeto de evitar el pago de la correspondiente penalización.



Ciertamente la eliminación del proceso de cancelación no conllevaría la imposibilidad de que el usuario pudiera elegir nuevamente como prestador del servicio el operador donante, a través de la realización de una nueva petición de portabilidad. No obstante, esta posibilidad supondría que un usuario que ha manifestado su deseo de permanecer en su actual operador con anterioridad a que se produzca el cambio efectivo (ventana de cambio), por el simple hecho de haber cursado una petición de portabilidad tenga que estar un mínimo de un día y un máximo de tres¹³ como cliente del operador receptor.

En consecuencia, aunque finalmente en ambas situaciones (con o sin procedimiento de cancelación) el proveedor del servicio será el que libremente elija el usuario, esta Comisión considera que el procedimiento que debe contemplarse en las especificaciones es aquél que conjugue las necesidades técnicas de los operadores, en cuanto al tiempo necesario para realizar sus actualizaciones en red, con el derecho del abonado a elegir libremente su proveedor con el mínimo impacto posible.

Asimismo es preciso remarcar tal como señala Movistar que el BEREC, en su informe sobre las mejores prácticas para facilitar la portabilidad¹⁴, afirma (capítulo 5 de recomendaciones) que todo el proceso de cambio debería tener en cuenta consideraciones sobre la protección al consumidor, incluyendo una oportunidad para los consumidores de detener el proceso de portabilidad cuando éstos no han dado su consentimiento al cambio o cuando simplemente desean cambiar de opinión¹⁵.

Por tanto, se estima pertinente mantener la posibilidad de que el usuario cancele una solicitud de portabilidad hasta el momento en el que el nodo central proceda a la publicación del fichero de movimientos no cancelables.

5.2.2 Reducción de plazos en los canales de venta no presenciales

Una vez determinada la conveniencia de mantener la posibilidad cancelar una solicitud de portabilidad es preciso analizar si existen escenarios, tal como han manifestado algunos operadores, para los que debería ampliarse el plazo durante el cual el usuario no podría cancelar la solicitud de portabilidad previamente realizada.

Como se ha señalado anteriormente algunos operadores han puesto de manifiesto una serie de situaciones que requieren, a su juicio, la modificación del plazo del que dispone el usuario para cancelar una solicitud de portabilidad. Las problemáticas descritas se centran principalmente en las portabilidades con plazo voluntario y en particular en los canales de ventas no presenciales, y derivan principalmente de las políticas comerciales de subvención de terminales vinculadas a las nuevas altas con portabilidad. En concreto, los operadores manifiestan la imposibilidad de suministrar al cliente el nuevo terminal y la nueva tarjeta SIM en un plazo de medio día hábil (tarde del día 1 previa a la ventana de cambio) cuando las altas se producen a través de canales no presenciales.

A este respecto es preciso señalar que la limitación del plazo de medio día hábil no deriva propiamente de la especificación, puesto que ésta prevé la posibilidad de que el usuario voluntariamente solicite un plazo de portabilidad superior a un día hábil, sino que proviene de las prácticas comerciales que realizan algunos operadores, los cuales no realizan el

¹³ Teniendo en que las ventanas de cambio se ubican las madrugadas de los días hábiles, un usuario estaría en el operador receptor tres días en el caso de que la ventana de cambio que conlleva el cambio de operador entre el operador donante con el cual el usuario quiere permanecer y el operador receptor se produzca la madrugada del lunes y un día en el resto de escenarios. Los plazos de permanencia en el operador receptor anteriormente descritos podrían verse aumentados en función de los días no laborables existentes entre dos ventanas de cambio consecutivas.

¹⁴ BEREC report on best practices to facilitate consumer switching (BoR (10) 34 Rev1).

¹⁵ El texto literal es el siguiente: "The overall switching process should take into account consumer protection considerations, including an opportunity for consumers to stop the switch happening where they have not given consent to the switch or where they simply wish to change their mind".



envío del terminal y la tarjeta SIM hasta que no ha finalizado el plazo del que dispone el cliente para cancelar la solicitud de portabilidad. Los operadores actúan de esta forma al objeto de evitar el coste que les supondría enviar un terminal y una SIM a un usuario que hubiese cancelado la solicitud y al que posteriormente se le tendría que reclamar el terminal y la SIM que efectivamente habría podido recibir.

Esta problemática se ve agudizada cuando el operador tiene una política de subvención de terminales de gama alta, puesto que el riesgo que asume ante la posibilidad de que el usuario cancele la solicitud es significativamente mayor debido a que, además de los costes de envío y reclamación mencionados, existe el riesgo de que el operador no pueda recuperar el terminal en unas condiciones que le permitieran ofrecerlo a un nuevo cliente.

Análisis del plazo para cancelar en la situación de plazo voluntario para portarse

La cuestión radica en analizar si la problemática planteada ha de ser resuelta mediante la modificación del plazo del cliente para cancelar una solicitud de portabilidad. En primer lugar es preciso analizar el concepto de portabilidad del número telefónico que se regula mediante la especificación técnica objeto de modificación. La Directiva 2002/22/CE señala la obligatoriedad de que los consumidores tengan la capacidad de cambiar de proveedor cuando les interese, sin que se lo impidan trabas jurídicas, técnicas o prácticas. En este sentido, la portabilidad es un factor clave que favorece las posibilidades de elección de los consumidores y la competencia efectiva.

La portabilidad que se regula mediante las presentes especificaciones se ciñe a definir los procesos que deben implementar los operadores para dotar a los usuarios de la capacidad de cambiar de proveedor cuando le interese, reteniendo el número móvil.

Desde esta perspectiva, al analizar la petición realizada por los operadores referente al periodo de cancelación, deben identificarse separadamente los elementos que resultan esenciales para que un usuario pueda cambiar de proveedor conservando el número, de los elementos que son suministrados por los operadores dentro del proceso de portabilidad por razones puramente comerciales.

El elemento esencial vinculado con la numeración móvil es la tarjeta SIM, encargada de correlacionar el número telefónico móvil con el terminal del usuario donde reside dicha SIM, a través de la relación existente en el HLR entre el IMSI¹⁶ y el número telefónico móvil (MSISDN¹⁷). Sin embargo, las alegaciones presentadas sostienen la necesidad de ampliar el plazo durante el cual el usuario no puede cancelar solicitud de portabilidad, principalmente debido a los efectos negativos derivados de la subvención del terminal.

A este respecto debe señalarse que la posesión de un terminal subvencionado por parte de un abonado no es un elemento necesario para cambiar de proveedor de servicios, sino que cuando se ofrece por los operadores en el proceso de portabilidad es por razones puramente comerciales; de hecho el usuario que disponga de un terminal libre podrá cambiar de proveedor de servicio únicamente mediante el cambio de la tarjeta SIM del operador donante por la SIM del operador receptor.

Asimismo los abonados con terminales subvencionados podrán siempre solicitar el desbloqueo del terminal subvencionado, bien una vez finalizado el periodo de permanencia, o bien abonando la correspondiente penalización si es antes del fin del periodo, con anterioridad a la petición de la portabilidad, al objeto de insertar la SIM del nuevo operador para mantener el servicio una vez se haya producido el proceso de portabilidad y mientras les es remitido el terminal subvencionado. En este punto cabe señalarse que generalmente

¹⁶ *International Mobile Subscriber Identity*. Es un código que identifica únicamente un abonado a través de su tarjeta SIM, puesto que este código se almacena en la tarjeta SIM.

¹⁷ *Mobile Subscriber Integrated Services Digital Network Number*.



los abonados solicitan la portabilidad una vez transcurrido el periodo de permanencia vinculado a la subvención del terminal, al objeto de evitar la penalización.

Por lo tanto en estos escenarios los operadores estarían en disposición de enviar inicialmente únicamente la SIM y una vez consumada la portabilidad, podrían proceder al envío del terminal subvencionado sin riesgo de cancelación, eliminado de esta forma el principal riesgo planteado por los operadores.

Por ello, a la hora de analizar la necesidad de disminuir el plazo del que dispondría un usuario para cancelar una solicitud de portabilidad, únicamente deberá tenerse en cuenta la recepción de la tarjeta SIM por el cliente (que asocia el nuevo número telefónico en la red del operador receptor), ya que el terminal móvil está fuera del ámbito de lo que la portabilidad del número telefónico exige.

En este sentido se estima que un plazo de un día hábil resultaría suficiente en la mayoría de escenarios para que el operador donante suministre al usuario que ha solicitado una alta de portabilidad la nueva tarjeta SIM, incluso cuando el abonado realizase su solicitud de portabilidad mediante puntos de venta no presenciales. Debe recordarse que en la actualidad el plazo durante el cual el abonado ya no podría cancelar comienza un día y medio antes de la ventana de cambio, sin que se haya alegado en el presente expediente ningún comentario sobre que dicho plazo pudiera resultar insuficiente para la provisión de los elementos necesarios para realizar la portabilidad cuando el usuario optara por realizar la contratación por medios no presenciales.

Por tanto, los operadores que utilicen medios de contratación no presenciales, los cuales requieren del envío de la tarjeta SIM, al objeto de garantizar la recepción de la SIM con anterioridad a la ventana de cambio pueden tener que enviarla con anterioridad “al punto de no cancelación”. Este hecho supone que el operador receptor debería asumir el riesgo económico derivado del envío de la tarjeta SIM¹⁸ ante la posibilidad de cancelación por parte del abonado o el establecimiento de mecanismos de aseguramiento para evitar incurrir en pérdidas en este tipo de canales no presenciales que, a juicio de Orange, conllevarán un empeoramiento de la experiencia del cliente.

A este respecto se considera que el riesgo que asumiría el operador, si finalmente el usuario desiste de la portabilidad inicialmente solicitada, es equivalente al riesgo que asume el operador cuando un usuario solicita una nueva alta nueva que no estuviese vinculada a ningún proceso de portabilidad a través del mismo canal de venta no presencial.

En la actualidad el riesgo de cancelación de las altas de portabilidad en relación con las cancelaciones de las altas no vinculadas a la portabilidad, ciertamente puede ser significativamente mayor debido a las prácticas de recuperación de clientes llevadas a cabo por los operadores donantes. Sin embargo, la reducción del plazo de portabilidad a un día, así como la eliminación de la opción de cancelar a través del donante, aspecto tratado en el siguiente apartado, reducirán sin duda en gran medida la potencial capacidad de retención de clientes por los operadores donantes, así como la tasa absoluta de cancelación de solicitudes de portabilidad. De este modo se reducirán las actuales diferencias en cuanto al comportamiento de los usuarios que solicitan el alta a través de la portabilidad, o de forma independiente sin portabilidad.

Asimismo, tal como señala Movistar, estaría dentro el ámbito de acción del operador receptor la posibilidad de mitigar los impactos generados por estas cancelaciones implantando procesos de cancelación de la emisión de pedidos fiables y robustos.

¹⁸ Orange señala costes de **Confidencial**[Fin Confidencial]



En consecuencia, no se considera necesario ampliar el periodo a partir del cual el usuario no puede solicitar la cancelación de una solicitud de portabilidad, puesto que el operador puede proceder al envío de la nueva tarjeta SIM en el momento de la solicitud de portabilidad sin necesidad de esperar al punto de no cancelación, de forma análoga al proceso que se lleva a cabo en las nuevas altas.

5.2.3 Cancelación por el donante

A la vista de las alegaciones presentadas por los distintos operadores, es preciso analizar si será necesario modificar los mecanismos de cancelación contemplados en las actuales especificaciones. En particular, si con el nuevo escenario de reducción de plazos es conveniente mantener la opción de solicitar la cancelación a través del operador donante.

De las alegaciones presentadas por los distintos operadores se concluye que sobre este aspecto las posiciones son claramente contrapuestas. Un conjunto de operadores abogan directamente por la eliminación total de la posibilidad de la cancelación (AENOM, Orange), e inciden de forma particular en la problemática existente en el proceso de cancelación por el donante¹⁹, debido a la falta de capacidad de control por parte del operador receptor de la validez de la solicitud de cancelación. Otros operadores (Vodafone y Movistar) abogan por modificar el actual proceso de cancelación por el donante de forma que, por defecto, todas las solicitudes de cancelación realizadas por el donante deban ser aceptadas sin necesidad de que el operador receptor pudiera realizar acción alguna.

En sus alegaciones Orange señala que el actual proceso de cancelación por el donante es origen de numerosas incidencias, puesto que no hay una garantía clara de que la solicitud esté fundada claramente en el consentimiento del cliente. Esta circunstancia, según Orange, provoca un elevado volumen de prácticas fraudulentas y reclamaciones de los clientes por cancelaciones indebidas que hay que corregir con una nueva portabilidad.

Asimismo, Orange manifiesta el riesgo que puede suponer mantener el procedimiento de cancelación a solicitud de donante, puesto que dado el escaso tiempo que hay para contactar con el cliente, se incentiven las prácticas fraudulentas en el sentido de cancelar la solicitud sin haber obtenido todavía la confirmación del cliente. Señala que dichos escenarios no son remotos en modo alguno sino que, ya hoy, se están detectando prácticas de cancelaciones no consentidas que afectan sobre todo a clientes que se acercan a un distribuidor del operador donante para conocer qué ofertas estarían disponibles para ellos en retención y cancelan las solicitudes aún sin el consentimiento del cliente, el cual es buscado con posterioridad a que la cancelación haya sido ya solicitada por donante.

El considerando 47 de la Directiva 2009/136/CE, señala que: *“La experiencia en algunos Estados miembros ha demostrado que existe el riesgo de transferencia de los consumidores a otro proveedor sin que hayan dado su consentimiento. Si bien se trata de un asunto que compete principalmente a las autoridades policiales, los Estados miembros deben poder imponer, en lo que se refiere al proceso de transferencia, las medidas proporcionadas mínimas necesarias para minimizar los riesgos y garantizar que los consumidores queden protegidos durante todo el proceso de transferencia, incluidas las sanciones pertinentes, sin restar por ello atractivo al proceso para los consumidores.”*

La reducción del plazo de portabilidad a un día conlleva inevitablemente la reducción de los periodos en los cuales los operadores han de realizar las acciones inherentes al proceso de portabilidad (comprobación de las solicitudes y periodo de actualización de red). Este hecho conlleva a que el plazo de cancelación de las solicitudes de portabilidad, cuando el usuario

¹⁹ La cancelación actualmente puede ser requerida por el cliente al donante o al receptor. Si se requiere al donante, éste deberá comunicarlo al receptor quien será en última instancia el encargado de cancelar la solicitud.



no haya solicitado una ventana de cambio específica, sea de un día hábil en el caso de que se produzca la solicitud por la mañana y de medio día hábil si la solicitud se ha producido por la tarde.

Al objeto de evitar posibles prácticas fraudulentas (pe. *slamming*), las actuales especificaciones contemplan un plazo de un día hábil, salvo acuerdo entre las partes, para que el operador receptor pueda comprobar la validez de la solicitud de cancelación realizada por el operador donante.

Según el fichero de operadores extraído del nodo central el día 16 de mayo de 2011 mediante la interfaz de supervisión, en la actualidad 13 de los 29 operadores que se encuentran en el estado de “Activos” en el nodo central no han suscrito el acuerdo de temporización para reducir el plazo de verificación. Por lo que, al menos estos 13 operadores consideran que necesitan un periodo mínimo de 1 día hábil para poder validar las solicitudes de cancelación del usuario a través del operador donante.

Teniendo en cuenta que con la reducción de plazo planteada en el presente expediente no sería factible disponer de este plazo para poder verificar las solicitudes de portabilidad remitidas por el donante, y al objeto de garantizar que los consumidores queden protegidos ante el riesgo de transferencia a otro proveedor sin que hayan dado su consentimiento, se considera pertinente eliminar el procedimiento de cancelación a través del donante.

En este punto cabe dar respuesta a las alegaciones presentadas por Movistar señalando que la eliminación del proceso de cancelación por parte del operador donante impediría de facto la posibilidad de cancelar una solicitud, al entender Movistar que el operador receptor no va actuar de forma diligente ante la petición de cancelación del abonado. Movistar señala que si el usuario se dirige únicamente al operador receptor se va a encontrar con un muro de trabas, excusas y dilaciones para atender a sus derechos y cancelar el proceso. La razón de este comportamiento parte del hecho de que el operador receptor es juez y parte del proceso.

No obstante, Movistar omite que el operador donante también es juez y parte del proceso al tener un interés legítimo en intentar retener el cliente, con el agravante añadido de que el contrato de portabilidad ha sido firmado con el operador receptor y que con la reducción del plazo de cancelación éste no dispondría de tiempo material para poder realizar las pertinentes verificaciones. Asimismo, la eliminación de este procedimiento no menoscaba en absoluto la libertad de elección del abonado, quien podrá cancelar hasta medio día hábil antes de la ventana de cambio a través del operador receptor.

Sin embargo, sí supondrá seguramente una disminución del volumen de cancelaciones, al ser necesario que el usuario se deba poner en contacto con el operador receptor, operador al que le ha solicitado la portabilidad, para cancelarla antes de su ejecución. De esta manera, tal como reclaman varios operadores, se fomenta un escenario de competencia que no estará tan basado en las contraofertas realizadas por el operador donante ante una petición de portabilidad, sino que se sustente en ofertas comerciales atractivas para la totalidad de los usuarios, con independencia del hecho de haber solicitado o no un proceso de cambio de operador.

Finalmente en relación con las alegaciones presentadas por Vodafone sobre la necesidad de mantener la posibilidad de cancelación de la solicitud de portabilidad por el operador donante ha de añadirse que, tal como indica Vodafone, la inclusión de esta posibilidad en las especificaciones (expediente DT 2007/496) fue fruto de un acuerdo alcanzado por todos los operadores que actuaban en el mercado en ese momento, lo que no sucede en la actualidad, tal como demuestran las alegaciones presentadas por los distintos operadores. Por otra parte, esta Comisión nunca consideró el proceso de cancelación a través del donante como un proceso dentro de la portabilidad, sino como un canal de comunicación



adicional entre el usuario y el operador receptor. Por este motivo, el proceso de cancelación por el donante que consta en la especificación no contiene ningún diagrama de estados de dicha petición. La razón que subyacía era que el usuario había solicitado una alta en el operador receptor y por lo tanto la cancelación de la misma debía realizarse ante el mismo operador al cual le había solicitado el alta, al objeto de evitar prácticas fraudulentas. La reducción del plazo de portabilidad que se acomete en el presente procedimiento limita el tiempo disponible para la cancelación, hecho que conlleva, tal como ya se ha argumentado, la eliminación de esta posibilidad si se pretende que el operador receptor tenga tiempo suficiente para analizar la solicitud de cancelación.

En relación al paralelismo que realiza Vodafone con la actual especificación de técnica de la portabilidad de numeración fija y de red inteligente, en la cual tanto el receptor como el donante pueden cancelar en la entidad de referencia una solicitud de portabilidad. Es preciso recordar que, actualmente, existe un procedimiento abierto (DT 2009/1634) cuyo objetivo es la modificación de la especificación para acometer la reducción del plazo de portabilidad a un día. Por tanto, el escenario planteado en el presente expediente no es comparable con la situación actualmente regulada en la portabilidad fija, que se basa en un plazo de portabilidad sensiblemente superior.

En conclusión, el análisis llevado a cabo en el presente apartado muestra la necesidad de eliminar el proceso de cancelación por el donante puesto que (i) dicha eliminación no coarta la posibilidad usuario de cancelar la solicitud, al poder tramitar la misma a través del operador receptor, (ii) protege al usuario de posibles prácticas fraudulentas y (iii) fomenta la competencia basadas en las ofertas y no en las contraofertas.

5.3 OTROS PROCESOS IMPACTADOS POR LA REDUCCIÓN DEL PLAZO

5.3.1 Proceso de migración de numeración portada

El tercero de los procedimientos que se propone modificar es el procedimiento de migración de la numeración. Este procedimiento se diseñó al objeto de cubrir todos aquellos escenarios en los que es preciso realizar modificaciones masivas de la información asociada al encaminamiento de las llamadas (NRN) sin que medie una petición de portabilidad de cliente. Por ejemplo, cuando un operador móvil virtual en la modalidad de prestador de servicio cambia de operador anfitrión.

En este caso al no tratarse de una solicitud de portabilidad por parte de un cliente, no tendría por qué realizarse ninguna variación del proceso implantado. Sin embargo, el procedimiento actual guarda cierta relación con el proceso de alta, en particular utiliza el mismo fichero de movimientos no cancelables para informar a todos los operadores de la numeración que deberá ser modificada en la siguiente ventana de cambio.

Teniendo en cuenta que el plazo de publicación de este fichero se ha modificado, reduciéndose del día y medio hábil actual a medio día hábil antes de la ventana de cambio, se considera pertinente acomodar el proceso de migración a esta reducción puesto que, en caso contrario, los operadores y el nodo central deberían gestionar dos ficheros de movimientos no cancelables: el vinculado a las altas que se publicaría en el medio día hábil antes de la ventana de cambio y un fichero de movimientos no cancelables vinculado al proceso de migración y otros procesos no directamente relacionados con el procedimiento de alta (proceso de baja de numeración) que se publicaría un día y medio antes de la ventana de cambio.

La coexistencia de ambos ficheros añadiría una mayor complejidad, tanto al propio nodo central como a los procesos internos de los operadores, sin que aportara significativos beneficios para las distintas entidades involucradas en los procedimientos. En consecuencia



se modifica el proceso de migración para adecuarlo al nuevo plazo de publicación del fichero de no cancelables.

5.3.2 Proceso de baja de numeración portada

Tal como sucede con el proceso de migración, el proceso de baja de numeración portada no tendría por qué verse modificado por la reducción a un día hábil de la portabilidad, sin embargo y como ocurre con el proceso de migración, existe una estrecha relación entre la temporización de los procesos internos derivados del proceso de baja con los procesos internos del proceso de alta en cuanto al uso del fichero de movimientos no cancelables.

Por lo tanto, por las mismas razones esgrimidas en el punto anterior, se considera necesario modificar el proceso de baja al objeto de adecuarlo al nuevo plazo de publicación del fichero de movimientos no cancelables.

5.4 OTRAS MODIFICACIONES

Adicionalmente a las modificaciones derivadas de la reducción del plazo de portabilidad, es preciso realizar una serie de cambios en las actuales especificaciones, al objeto reflejar las distintas mejoras que se ha ido introduciendo en el nodo central desde su puesta en producción, así como para incorporar nuevos requerimientos y procesos que como fruto de la experiencia se han revelado necesarios.

5.4.1 Modificación del fichero de estadísticas

En este sentido la versión 1.2 del software del nodo central, cuyo paso a producción se produjo a finales del mes de enero de 2011, conlleva la modificación en el hito temporal que se tiene en cuenta para el conteo en algunas de las estadísticas contempladas en el fichero mensual.

Antes de la puesta en producción de la versión 1.2 las siguientes estadísticas tenían como hito temporal para su contabilización, la fecha en la que se había producido la solicitud y no la fecha en la que se había producido el cambio de estado:

- Portabilidades denegadas
- Solicitudes de cancelación que no han llegado a ser canceladas
- Solicitudes de cancelación que han llegado a ser canceladas
- Cancelaciones efectuadas
- Incidencias cerradas por emisor
- Incidencias finalizadas por destinatario
- Plazo de resolución de incidencias

Este hecho genera divergencias entre los valores obtenidos mediante el fichero mensual de estadísticas y los valores que se obtienen consultando los distintos informes, ficheros diarios de estadísticas y boletines que genera el nodo central, puesto que éstos tienen en cuenta el momento en el que se ha producido el cambio de estado a la hora de realizar el conteo.

Al objeto de eliminar estas divergencias la versión 1.2 del nodo central unifica el hito temporal que tiene en cuenta para el cálculo de las estadísticas del fichero mensual, teniendo en cuenta en todos los casos el momento en el que se ha producido el cambio de estado como hito para su contabilización. Con el objetivo de reflejar este cambio se propone eliminar del apartado “7.7.1 Ficheros auxiliares a los procedimientos de la especificación técnica”, el siguiente párrafo:



“Respecto a portabilidades denegadas, incidencias y plazos de resolución, estos datos se refieren únicamente a solicitudes cuya fecha del cambio de estado esté comprendida entre el primer y el último día del mes, ambos inclusive.”

Ya que el mismo introduce una singularidad para ciertas estadísticas que, como hemos detallado, son el motivo de la divergencia entre las distintas fuentes de información que genera el nodo central.

Por otra parte, del estudio de las estadísticas que actualmente aporta el nodo central se ha observado la necesidad de incluir tres nuevas estadísticas: volumen de *solicitudes realizadas*, volumen de *solicitudes confirmadas*, y volumen de *solicitudes portadas*.

El fichero de estadísticas refleja en la actualidad el volumen de solicitudes denegadas así como el volumen de solicitudes canceladas; sin embargo, al no disponer del volumen de solicitudes realizadas, confirmadas y portadas, resulta imposible para esta Comisión conocer con exactitud el porcentaje de solicitudes que han sido denegadas, canceladas, confirmadas y portadas en relación con el volumen de solicitudes realizadas. La obtención de estos datos resulta del todo relevante para poder analizar el comportamiento de los distintos operadores en el ámbito de la portabilidad, tal como pone de relieve AENOM.

Con los datos que a día de hoy genera el nodo central, mediante el fichero de estadísticas podemos aproximarnos a estos ratios, puesto que disponemos de la numeración exportada. Sin embargo, la existencia de solicitudes individuales y múltiples imposibilita que a partir de la numeración exportada se pueda inferir el volumen de solicitudes que han dado lugar a ésta, impidiendo de este modo conocer con exactitud los ratios anteriormente señalados.

En consecuencia, se estima necesario incluir las citadas estadísticas.

5.4.2 Hora de publicación del fichero de movimientos no cancelables

Varios operadores así como la AOPM, han solicitado la modificación de la hora de publicación del fichero de movimientos no cancelables. La actual especificación señala que el fichero de solicitudes no cancelables es publicado por el nodo central todos los días a las 15:00 horas, de lunes a viernes laborables según el calendario nacional. Sin embargo Orange, Vodafone y Xfera han señalado que en la actualidad el nodo central publica el citado fichero a las 14:00 horas.

En las especificaciones iniciales se fijó la hora de publicación del fichero a las 15:00 horas al objeto de que el nodo central dispusiera del tiempo suficiente para su generación. No obstante, por la información aportada por los operadores se observa que el desarrollo finalmente implementado permite al nodo central ser más ágil en la generación del fichero, de forma que está en condiciones de publicarlo a las 14:00 horas.

La publicación del fichero de movimientos no cancelables es el hito que desencadena, en los distintos operadores que realizan encaminamiento directo a la numeración móvil portada, los trabajos de actualización tanto de la red como de sus sistemas internos. Estos trabajos tienen la finalidad de preparar la red para que, durante la correspondiente ventana de cambio, se produzca el cambio de prestador de servicio sin que ello suponga, una vez finalizada la ventana de cambio, merma alguna en los servicios percibidos por el usuario. En particular que el usuario esté en condiciones de recibir y generar llamadas desde y hacia todos los abonados que dispongan de numeración del plan nacional de numeración telefónica.

Teniendo en cuenta la criticidad de las acciones que deben llevar a cabo los operadores durante este periodo, puesto que el resultado de las mismas será el que determine la percepción por parte del cliente del éxito del proceso de portabilidad y que debido a la reducción de plazo se ha visto reducido significativamente el margen de tiempo del que



dispondrán los operadores para realizar las actualizaciones de red, se considera pertinente ampliar en la medida de lo posible el plazo del que disponen los operadores, adecuando las especificaciones técnicas a la implementación actual. De esta forma, se procede a modificar las especificaciones fijando como hora de publicación del fichero de movimientos no cancelables las 14:05 h.

5.4.3 Introducción de la cancelación en el proceso de migración masiva

Como consecuencia de la experiencia adquirida en las dos migraciones que se han realizado hasta la fecha (Eroski y BT), Vodafone propone que el operador que realiza una solicitud de migración pueda también cancelarla si detecta errores en la misma, para poder solicitarla de nuevo una vez solucionados.

Teniendo en cuenta que potencialmente pueden existir escenarios en los que el operador que ha generado una solicitud individual de migración quisiera proceder a su cancelación (pe. por error en la introducción de los datos, problemas para la migración, etc.), y que la experiencia demuestra que efectivamente dichos escenarios se producen, se considera pertinente atender la petición de Vodafone de incluir en la especificación técnica la posibilidad de cancelar una solicitud de migración individual.

6 PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN

Los escritos iniciales de alegaciones mostraban una gran disparidad en cuanto al plazo que contemplan los distintos operadores, con el hecho añadido de que dichos plazos fueron propuestos para una reducción del plazo de portabilidad a dos días hábiles, en lugar de la reducción a un día hábil que, tal como se ha justificado previamente, se estima necesaria acometer en el presente procedimiento. Dichas discrepancias, lejos de verse reducidas, se han visto reforzadas tras el informe remitido a audiencia.

La AOPM ya manifestaba en su escrito inicial la existencia de notables diferencias entre las propuestas planteadas por sus asociados, poniendo de relieve la gran horquilla de estimaciones de plazos de implementación entre sus miembros, oscilando entre los tres y los dieciocho meses, contados siempre desde el momento en que la Comisión apruebe las especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos.

Los tres operadores con mayor penetración en el mercado, Movistar, Vodafone y Orange, en sus respectivos escritos de alegaciones coinciden en señalar que el plazo para realizar la implementación de la reducción aquí aprobada debería ser de dieciocho meses.

Movistar fundamenta la citada petición en base al impacto que supone en los sistemas internos en los operadores, sobre todo los grandes, así como a su política comercial, logística, etc., puesto que no se concibieron con miras a ninguna reducción de temporizadores de los procesos de portabilidad y a que llevan años de funcionamiento con las rigideces que ello conlleva. En este sentido Movistar señala que para el nodo central, el cual fue diseñado teniendo en mente de forma explícita la potencial reducción a un día según el diagrama de tiempos aportado por suministrador, se contempla un periodo para la implementación de la reducción de plazos de casi 9 meses.

Esta misma problemática referente a la necesidad de adaptación de los sistemas internos, de forma de comercializar y de gestionar la logística, es identificada por Vodafone y Orange como el factor determinante para solicitar un plazo de implementación de 18 meses. En particular, Vodafone estima que para la definición de requisitos, el desarrollo de software y las pruebas internas necesitaría un plazo de 14 meses (incluye también a sus operadores móviles virtuales aparaguados), a los que habría que unir un periodo de cuatro meses para realizar las pruebas de integración con el nodo central.



Por el contrario, Yoigo considera que un plazo de implementación de 9 meses, tal como se propuso en el informe de audiencia, es tiempo más que suficiente para realizar los cambios necesarios en los procesos, tanto desde el punto de vista técnico como de testeo y validación de las modificaciones introducidas por parte de todos los agentes involucrados. Asimismo Yoigo señala que dicha percepción es compartida con el proveedor del nodo central. Por ello, en su escrito de alegaciones Yoigo manifiesta su apoyo a fijar el plazo de implementación en 9 meses tras la publicación en el BOE de la presente resolución. Únicamente muestra su reticencia a que la fecha de implementación se sitúe dentro de las campañas claves para los operadores móviles, como navidad o verano.

Esta misma visión es compartida por R Cable, el cual considera apropiado el plazo de 9 meses propuestos en el trámite de audiencia.

Por su parte KPN y AENOM consideran que la implementación de la nueva especificación técnica de la portabilidad podría realizarse en un plazo menor al propuesto en el trámite de audiencia. En particular KPN estima que las modificaciones deberían estar implementadas antes de 5 meses desde la publicación de la especificación, al considerar que el actual nodo central ya se encuentra preparado para soportar la reducción del plazo a un día laborable y que el resto de operadores deberían estar a su vez preparados para modificar sus sistemas y procedimientos puesto que, a su juicio, la principal carga de las modificaciones técnicas reside en el nodo central. Por su parte AENOM considera que si se adoptase un plazo para la disponibilidad efectiva en un día laborable superior a la fecha en la que se incorpore la obligación a la legislación nacional (modificación de la LGTel), dicho plazo no debería superar los 6 meses.

En relación con el periodo de implementación de las modificaciones propuestas, se considera que la reducción del plazo de portabilidad es una medida claramente dinamizadora del sector y que redundará en un aumento de la competencia en el mercado móvil. Por tanto el plazo de implementación debe ser el mínimo imprescindible pero, a su vez, debe contemplar el tiempo suficiente para asegurar que los operadores y el nodo central puedan adaptar sus procesos al objeto de garantizar que la modificación del plazo no tenga impacto alguno para los usuarios que deseen portar su número, fruto de desajustes en los procesos de los operadores o del nodo central, de acuerdo con la disposición sexta de la Circular 1/2008.

En este sentido, es preciso reseñar que tanto las actuales especificaciones como la Circular 1/2008 ya contemplan la reducción a futuro del plazo de portabilidad a 24 horas. Así uno de los requisitos en la implementación nodo central fue, tal como ya constaba en las especificaciones aprobadas mediante resolución de 19 de junio de 2008, que:

“La arquitectura software y hardware utilizada para la implementación del nodo central debe estar diseñada con la flexibilidad y escalabilidad suficiente para soportar futuras reducciones del plazo de resolución de las solicitudes de portabilidad. Dicha arquitectura deberá ser capaz de soportar a futuro plazos de portabilidad de un día, entre la comunicación de la solicitud por parte del abonado y la ejecución efectiva de la portabilidad.”

En consecuencia, tanto el nodo central como las interfaces de comunicación con el mismo desarrolladas por los operadores deberían estar preparados para acometer los cambios necesarios para reducir el plazo de portabilidad a un día laborable en un breve periodo de tiempo. Sin embargo, la reducción de plazo no solamente impacta al nodo central, sino que también supone una modificación de los procesos internos de los operadores, que deberán adecuarse a la nueva temporización. Asimismo, esta modificación también afecta a sus procesos y esquemas comerciales.

A pesar de que los sistemas deberían estar preparados para la reducción a un día, ciertamente será necesaria la adaptación de los procesos a la implementación concreta, la



cual se detallada mediante la presente modificación de las especificaciones de portabilidad. Esta adaptación implicará la necesidad de realizar pruebas de integración de los sistemas de los distintos operadores con el nodo central, las cuales deberán producirse una vez finalizados los distintos desarrollos. Se estima que el plazo para acometer las modificaciones necesarias para adaptarlas a la implementación concreta, así como la realización de las pertinentes pruebas sería como máximo de siete meses y medio, tal como señala Yoigo.

No obstante, es preciso tener en cuenta que la disminución del plazo de portabilidad, tal como se ha planteado, supone la modificación de los actuales procesos y esquemas comerciales, debido a que el operador receptor tendrá la obligación de grabar la solicitud en el mismo medio día hábil en que se produce. Esta circunstancia implica que los distintos canales comerciales deberán disponer de la capacidad de grabar las solicitudes en el nodo central para poder cumplir con esta temporización.

La modificación de los procesos y esquemas comerciales se considera más laboriosa de acometer, puesto que cada canal de ventas (internet, telefónico, distribuidor, etc.) tiene características específicas que necesitarán de soluciones particulares para adaptarse a los nuevos requerimientos.

En consecuencia, se estima que el plazo de implementación de las especificaciones modificadas aprobadas por la presente resolución y su disponibilidad operativa para los usuarios deberá ser, como máximo, de nueve meses desde la publicación de la resolución del presente expediente en el BOE. Teniendo en cuenta el periodo vacacional este plazo implica que la portabilidad a un día laborable deberá estar disponible para los usuarios antes del 1 de junio de 2012.

7 ALEGACIONES ADICIONALES

7.1 PRÁCTICAS DE RECUPERACIÓN DE CLIENTES EN PORTABILIDAD

Mediante escrito de 28 de marzo de 2011, KPN pone de manifiesto las prácticas de recuperación de clientes llevadas a cabo por algunos operadores. En particular solicita que se prohíba de manera expresa la posibilidad de que el operador donante utilice la información obtenida a través del proceso de portabilidad para realizar contraofertas al usuario que desea cambiar de proveedor. En este sentido solicita que se establezca un período mínimo de cuatro meses durante los cuales los operadores móviles donantes no podrán poner en práctica acciones tendentes a la recuperación de los abonados que soliciten la portabilidad.

En relación con la petición de KPN ha de señalarse que la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración móvil en caso de cambio de operador, objeto del presente procedimiento, tiene como finalidad adecuar los procesos y las interacciones que han de producirse entre los distintos operadores y el nodo central, de acuerdo a la legislación vigente. Por lo tanto, al no estar contemplada actualmente en ninguna de las disposiciones normativas que regulan el proceso de cambio de operador la prohibición de realizar prácticas de recuperación de abonados en el mercado de telefonía móvil, no procede a través del presente procedimiento acometer dicha cuestión.

No obstante, esta Comisión tiene en la actualidad abierto un expediente (RO 2011/407) fruto de una consulta planteada por la propia KPN el 1 de febrero de 2011, en la cual se realiza la misma petición, por lo que será en el citado expediente donde se dará respuesta a la solicitud planteada por KPN. A la vista de las conclusiones que se deriven de dicha consulta, se procedería en consecuencia de ser ello necesario.



7.2 CONVENIENCIA DE RESTABLECER COMO CAUSAS DE RECHAZO LA SUSPENSIÓN O INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

Vodafone solicita el restablecimiento de las causas de rechazo por “suspensión temporal del servicio” e “interrupción temporal del servicio” al objeto de poder denegar las solicitudes de portabilidad de abonado que hubieran incurrido en morosidad o fraude.

A este respecto esta Comisión ya se ha pronunciado sobre el hecho de que la imposición de obstáculos al abonado cuando cambie de operador conservando su numeración contravendría las disposiciones contempladas en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

En este sentido, dicha Ley en relación con los contratos celebrados con consumidores, prohíbe las cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato, prohibiendo particularmente aquéllas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin al contrato y en general, las cláusulas abusivas que limiten los derechos de los consumidores y usuarios.

A raíz de ello, la Circular 1/2008 imposibilita el establecimiento de causas de rechazo de la portabilidad relacionadas con los impagos o la morosidad del cliente. En su disposición novena, punto 2, de la Circular 1/2008 se señala explícitamente que: *“La solicitud de cambio de operador por un abonado no podrá ser rechazada por ninguna razón derivada del contrato suscrito entre el abonado y el operador donante”*.

Asimismo cabe destacarse que en observancia a la citada disposición, en la modificación de la especificación técnica aprobada mediante Resolución de 29 de julio de 2009 se eliminó de las especificaciones de la portabilidad fija la causa de rechazo relacionada con los impagos o morosidad del cliente²⁰.

7.3 NECESIDAD DE EVITAR LA ACUMULACIÓN DE SOLICITUDES DE ALTA EN EL NODO CENTRAL AL FINAL DEL HORARIO DE TRAMITACIÓN

Vodafone pone de manifiesto en sus alegaciones el riesgo de que los operadores concentren el envío de las solicitudes de alta al nodo central en los minutos previos al cierre del horario de tramitación, esto es a las 20 horas.

Por los posibles problemas derivados de estas actuaciones, Vodafone propone que todos los operadores lleguen a un acuerdo de buenas prácticas para que se envíen las solicitudes a un ritmo constante (a excepción de días en que pudieran existir incidencias puntuales). Además Vodafone propone que el nodo central vigile esta práctica de forma que el comportamiento que se alejara del ritmo constante pudiera ser penalizado.

Con independencia del acuerdo de buenas prácticas al que puedan llegar libremente los operadores en relación con esta problemática el cual, como no puede ser de otra manera, sería bien recibido por esta Comisión, debe señalarse que la nueva especificación ya aminora significativamente el problema, puesto que impone la obligación al operador receptor de grabar la solicitud en el mismo medio día hábil en el que se produce la misma.

Por ello, incluso si el operador receptor tramitara todas las solicitudes en los minutos previos a la finalización de los medios días hábiles, las solicitudes diarias estarían distribuidas en dos puntas, reduciendo de este modo los posibles impactos en los operadores donantes y

²⁰ Se eliminó la causa de rechazo relativa a: *“Cuando el abonado del donante se encuentre con el servicio suspendido o interrumpido en los términos establecidos en los artículos 59 y 60 del Reglamento sobre el servicio universal de 31 de julio de 1998.*



en el rendimiento del nodo central derivado de la acumulación de todas las solicitudes de alta a la finalización del segundo de los medios días hábiles del día 0 (20:00h).

7.4 LIMITACIÓN DEL TIEMPO MÁXIMO VOLUNTARIO DE PORTABILIDAD

Orange propone que se limite el plazo máximo voluntario en el que pueda ejecutarse una portabilidad a 5 días, para así “indicar” al mercado que efectivamente se requiere mayor agilidad en el cambio de operador.

Orange señala que la posibilidad de pedir la portabilidad hasta el actual plazo de 30 días, tan solo puede dar lugar a su empleo inadecuado por parte de algún operador a la hora de disponer sus procesos comerciales con sus clientes.

Sobre este aspecto es preciso señalar que según los datos obtenidos del nodo central, en particular a partir de la tasa de portabilidad en la que el operador receptor, a instancia del cliente, solicita una ventana de cambio distinta a la establecida por defecto, se infiere que esta posibilidad es ampliamente usada por los usuarios, de hecho existen operadores que presentan tasas de ampliaciones de plazo de la ventana de cambio que superan el 30% del volumen total de solicitudes que cursan.

Teniendo en cuenta este dato, no se considera adecuado limitar el plazo del que el usuario dispone para elegir la ventana de cambio en la que desea cambiar de operador, puesto que pueden existir situaciones en las cuales el usuario tenga la necesidad de elegir el día en que desea que se ejecute la ventana de cambio (antes del fin de semana, cuando finaliza su contrato de permanencia, cuando finaliza su periodo de facturación, etc.).

En consecuencia, no se propone modificar las especificaciones limitando el derecho del usuario de solicitar la ventana de cambio en la que desea que se realice la portabilidad siempre que la misma se encuentre dentro del plazo de 30 días a contar desde que se produce la solicitud.

7.5 PENALIZACIONES

FACUA y AENOM realizan alegaciones en relación a las penalizaciones contempladas en la especificación.

FACUA pone de relieve la existencia de incidencias en las cuales, una vez se ha llevado a cabo una portabilidad, el usuario no recibe llamadas generadas desde determinados operadores. Esta incidencia es causada por el hecho de que estos operadores no han actualizado correctamente sus redes con los datos que constan en el nodo central. FACUA señala que sería necesario establecer para esta problemática un marco de resolución de controversias y de compensaciones económicas para los clientes.

A este respecto debe señalarse que la especificación ya recoge la petición realizada por FACUA en sus apartados sobre tipología de incidencias (7.6.3, punto 6) y penalizaciones por errores de encaminamiento en la red (7.8.2). En el proceso de gestión de incidencias existe una incidencia denominada “problemas genéricos para efectuar y/o recibir llamadas y/o con la red” que viene a cubrir explícitamente el escenario descrito por FACUA. Asimismo la especificación define para esta incidencia un plazo de resolución (2 días hábiles) y una penalización por incumplimiento de este plazo que debe ser abonada por el operador causante de la incidencia al operador afectado de la misma.

En consecuencia, se considera que la problemática descrita por FACUA se encuentra ya contemplada en las actuales especificaciones.

Por su parte AENOM señala que a los efectos de lograr una debida aplicación de las penalizaciones contempladas en la especificación, sería conveniente que cada operador



indicase un interlocutor válido a quien reclamar dichas penalizaciones y que se estableciese un procedimiento para el pago de las mismas.

Sobre este punto se considera que efectivamente los distintos operadores involucrados en la gestión y el encaminamiento de las llamadas en el ámbito de la portabilidad móvil deberían establecer, si aún no está establecido, un procedimiento para el pago de las penalizaciones contempladas en la especificación en caso de incumplimiento del plazo máximo de resolución de incidencias.

No obstante no se considera que dicho procedimiento deba incluirse en la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración móvil en caso de cambio de operador, al no ser objeto de la misma la fijación de este procedimiento. El procedimiento debería acordarse en el marco de las asociaciones de operadores creadas para gestionar tanto el nodo central (portabilidad móvil) como la entidad de referencia (portabilidad fija), habida cuenta de que tanto los operadores fijos como los operadores móviles pueden actuar como operadores terceros en tanto en el ámbito de la portabilidad fija como en el ámbito de la portabilidad móvil, siendo necesaria la intervención de esta Comisión únicamente ante la evidencia de la imposibilidad de llegar a un acuerdo en el ámbito de las citadas asociaciones.

En atención a lo recogido en los anteriores Antecedentes de Hecho y Fundamentos de Derecho, esta Comisión

RESUELVE

Primero.- Aprobar la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración móvil en caso de cambio de operador (portabilidad móvil) para ajustarla al plazo de un día hábil. El texto consolidado de la especificación se adjunta como anexo a esta resolución.

Segundo.- Fijar la disponibilidad efectiva de la portabilidad móvil para los abonados en un día laborable, de acuerdo a la especificación técnica del anexo, antes del 1 de junio de 2012.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y en el artículo 23.2 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior aprobado por Resolución del Consejo de la Comisión de fecha 20 de diciembre de 2007 (B.O.E. de 31 de enero de 2008), con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.17 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición Adicional Cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento



Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Jorge Sánchez Vicente, con el Visto Bueno del Presidente, Bernardo Lorenzo Almendros.