



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 05/11 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 17 de febrero de 2011, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual se aprueba la

Resolución sobre la contraprestación económica entre operadores por los procedimientos derivados de la portabilidad de numeración telefónica geográfica y de servicios de tarifas especiales (DT 2009/1836).

I ANTECEDENTES DE HECHO.

PRIMERO.- Con fecha 6 de noviembre de 2009 se recibe escrito de Jazz Telecom S.A.U. (en adelante, Jazztel) en relación con la revisión de las contraprestaciones económicas derivadas de la conservación de numeración por cambio de operador en redes telefónicas fijas. Jazztel señala que debido a la mejora en los procesos y procedimientos relacionados con la portabilidad en las redes fijas, las contraprestaciones establecidas en la resolución de 20 de septiembre de 2007 deben modificarse, y en todo caso ser reducidas. Jazztel solicita iniciar el procedimiento de revisión de la contraprestación económica entre operadores por solicitud de portabilidad.

SEGUNDO.- A la vista de la solicitud presentada por Jazztel, esta Comisión, con arreglo a las previsiones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, (norma a la cual se acoge esta Comisión en el ejercicio de las funciones públicas que tiene encomendadas), procede a la incoación e instrucción del correspondiente procedimiento administrativo.

Con fecha 26 de noviembre de 2009 se comunica dicho trámite a los interesados informándoles de que, en virtud de la solicitud presentada, había quedado iniciado el correspondiente procedimiento administrativo. Asimismo, dicho acuerdo de inicio se publicó en el BOE de fecha 9 de diciembre de 2009.

TERCERO.- Con fechas 4 y 20 de enero de 2010 tuvieron entrada escritos de la Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil (AOPM) y de Least Cost Routing Telecom (LCRT) por el que manifiestan que no realizarán alegación alguna.

CUARTO.- Con fecha 25 de febrero de 2010 se remite a todos los interesados la ampliación de plazo del presente expediente.



QUINTO.- Con fecha 4 de mayo de 2010 tuvo entrada nuevo escrito de Jazztel en el que aporta una propuesta concreta para la modificación de las contraprestaciones, basada en su implementación operativa de los procedimientos de portabilidad. Jazztel propone reducir los tiempos dedicados a las tareas administrativas debido al grado de automatización de las mismas y por tanto considera posible reducir las actuales contraprestaciones económicas. Asimismo, mediante escrito de fecha 10 de mayo de 2010 se procede a dar traslado de la propuesta de Jazztel a todos los interesados

SEXTO.- Con fecha 10 de mayo de 2010 se requiere a Telefónica de España S.A.U., Cableuropa S.A.U. (Ono), Vodafone España S.A. (Vodafone), R Cable Galicia (R Cable), Euskaltel S.A. (Euskaltel), Telecable de Asturias, S.A.U. (Telecable), France Telecom España S.A. (Orange), y Jazztel, la siguiente información acerca de los costes en que incurren los operadores por la gestión de solicitudes cuando actúan como operador donante:

1. Elementos de coste a considerar en el cálculo de la contraprestación ligada a la tramitación de una solicitud (coste directo relacionado con los procedimientos necesarios para habilitar el cambio).

- a. Detalle de los procedimientos necesarios para habilitar el cambio que no forman parte del proceso de baja sin conservación de numeración, precisando las actividades automatizadas y las no automatizadas o ejecutadas con intervención del personal que corresponda.
- b. Costes de los sistemas informáticos internos a cada operador encargados de las actividades automatizadas, ya sea adaptación de sistemas existentes o nuevos desarrollos, desglosando los siguientes conceptos:
- c. Costes directos de personal debidos a las actividades no automatizadas, desglosando los siguientes conceptos:
- d. Economías de escala. Influencia que en la estructura de costes anterior tiene el volumen de solicitudes que el operador debe tramitar periódicamente como operador donante.

2. Aplicación de los datos anteriores al cálculo de costes unitarios para habilitar cada portabilidad

Asimismo, en el requerimiento efectuado a Telefónica, se incluyó como cuestión específica qué actividades están implicadas en la tramitación de las solicitudes de portabilidad cuando son tramitadas por medio del 'proceso 1' (proceso normal), y cuando el trámite se realiza por medio del 'proceso 12' (proceso *batch* para solicitudes con desagregación de bucle).

SÉPTIMO.- Con fecha 26 de mayo de 2010 tuvo entrada escrito de LCRT manifestando que no realizará alegación alguna.

OCTAVO.- Con fechas 26, 28 y 31 de mayo y 1, 4, 7 y 11 de junio de 2010 tuvieron entrada los escritos de respuesta al requerimiento de información de Ono, Vodafone, R Cable y Telecable, Jazztel, Orange, Telefónica y Euskaltel, respectivamente.

En el escrito presentado por Telefónica se incluyen además una serie de alegaciones sobre la propuesta de Jazztel.

NOVENO.- Con fecha 13 de diciembre de 2010, los Servicios de esta Comisión emiten informe en el presente procedimiento.



DÉCIMO.- Con fechas 27, 29 y 31 de diciembre de 2010 y 4, 7, 10 y 14 de enero de 2011 tuvieron entrada los escritos de respuesta al requerimiento de información de Ono, Vodafone, Telefónica, AOPM, Orange, Jazztel y BT España respectivamente.

II FUNDAMENTOS DE DERECHO.

II.1 OBJETO DEL PROCEDIMIENTO.

El presente procedimiento tiene por objeto la revisión de la contraprestación económica a que se refiere el artículo 45.2 del 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), en caso de conservación de numeración por cambio de operador de red fija.

II.2 HABILITACIÓN COMPETENCIAL.

En el artículo 18 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (LGTel, en adelante), se establece lo siguiente: *“Los costes derivados de la actualización de los elementos de la red y de los sistemas necesarios para hacer posible la conservación de los números deberán ser sufragados por cada operador sin que, por ello, tengan derecho a percibir indemnización alguna. Los demás costes que produzca la conservación de los números telefónicos se repartirán, a través del oportuno acuerdo, entre los operadores afectados por el cambio. A falta de acuerdo, resolverá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.”*

Adicionalmente, la LGTel, en su artículo 11 apartado 4, establece que *“la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá intervenir en las relaciones entre operadores, a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado, con objeto de fomentar y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3.”* La letra a) del mencionado artículo 3 establece como objetivo de esta Ley, fomentar la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y, en particular, en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y en el suministro de los recursos asociados a ellos.

A su vez, el Reglamento MAN, dispone en su artículo 45.4 que, a falta de acuerdo sobre la cuantía de las contraprestaciones económicas derivadas de la conservación de numeración, resolverá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, a solicitud de cualquiera de las partes, en el plazo establecido en la normativa vigente.

De conformidad con lo anterior, esta Comisión tiene habilitación competencial suficiente para resolver sobre la solicitud de Jazztel de revisión de la contraprestación económica en caso de conservación de numeración por cambio de operador de red fija.

II.3 MARCO VIGENTE DE CONTRAPRESTACIONES ECONÓMICAS DE LA PORTABILIDAD.

Tanto la normativa nacional como la comunitaria reconocen el derecho de los abonados a conservar su número telefónico en caso de cambio de operador, facilidad denominada conservación de la numeración o portabilidad. Ello implica adaptaciones en las redes (para el adecuado encaminamiento de las llamadas) y en los sistemas de información y provisión para la ejecución de una serie de tareas ligadas específicamente al proceso de portabilidad administrativo entre operadores que pueden justificar el pago de ciertas contraprestaciones económicas.



La LGTel en su artículo 18, y el Reglamento MAN en su artículo 45, establecen el marco aplicable a las contraprestaciones económicas derivadas de la conservación de numeración. En primer lugar, se dispone que los costes derivados de la actualización de los elementos de la red y de los sistemas necesarios para hacer posible la conservación de los números deberán ser sufragados por cada operador sin que, por ello, tengan derecho a percibir indemnización alguna.

En segundo lugar, se establece que los demás costes que produzca la conservación de los números telefónicos se repartirán, a través del oportuno acuerdo, entre los operadores afectados por el cambio, mientras que, a falta de acuerdo, resolverá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

En particular, en el artículo 45.2 del Reglamento MAN se dispone que la conservación de números por parte de un abonado que cambie de operador dará derecho al que anteriormente le prestaba el servicio, a la percepción de una contraprestación económica fija y por una sola vez, cuyo importe se determinará en función del coste directo relacionado con los procedimientos necesarios para habilitar el cambio, y que será facturada al operador receptor del abonado. Este aspecto de los costes puramente administrativos que el operador receptor (importador a su red de la numeración) ha de abonar al operador donante (quien pierde al cliente y exporta el número) es el que se revisa en el presente expediente. No se incluyen aquí los costes asociados a la Entidad de Referencia centralizada, considerados como costes de actualización de los sistemas propios de cada operador, aunque esta entidad participa activamente en cada proceso administrativo de portabilidad, u otros costes de sistemas necesarios para hacer operativa la portabilidad.

El importe de las contraprestaciones vigentes de pago del operador receptor al donante fue determinado por la Resolución de 20 de septiembre de 2007 (expediente DT 2005/1460). Las cuantías de dichas contraprestaciones se recogen en la siguiente tabla:

Importes (en euros)		Importe por solicitud	Importe por número
Numeración Geográfica	Regular	8,61	
	Básico RDSI	8,88	0,67
	Multilínea	8,88	0,67
Numeración de Inteligencia de Red		8,61	

II.4 ACTUALIZACIÓN DEL IMPORTE DE LA CONTRAPRESTACIÓN.

Jazztel solicita la actualización de los importes de la contraprestación pues considera que los operadores, con las experiencias adquiridas, han implementado sistemas con altos grados de automatización para procesar las portabilidades, haciendo posible la reducción de los tiempos estimados por esta Comisión hasta la fecha. Además, al haber transcurrido un tiempo prudencial desde la última determinación de las contraprestaciones vigentes, se haría necesaria una revisión de dichas contraprestaciones.

Aunque en la Resolución de 20 de septiembre de 2007 (han transcurrido más de tres años) no se estableció una periodicidad en la revisión de costes, teniendo en cuenta las mejoras continuas que los operadores realizan en sus sistemas informáticos y en la automatización de sus procesos, cabe señalar que ha transcurrido un plazo suficiente que justifica la actualización de las contraprestaciones económicas sobre la base de la evolución de los elementos de costes directos subyacentes.



Por tanto, existe motivación suficiente para proceder a revisar el importe de la contraprestación económica por portabilidad fija.

II.5 REVISIÓN DE LOS IMPORTES APLICABLES.

Como se indicó en el informe de audiencia, para proceder a actualizar los importes de la contraprestación económica por portabilidad se sigue una orientación en función de los costes, teniendo en cuenta que la portabilidad es un servicio que todos los operadores deben facilitarse entre sí al ser un derecho de los abonados. Carecería de sentido que la cuantía del coste directo administrativo necesario para habilitar el cambio de operador fuera establecida en función de otros criterios que no fueran el de orientación a costes. Este mismo criterio es el establecido en la Directiva 2002/22/CE (de servicio universal), modificada por la Directiva 2009/136/CE de 25 de noviembre 2009, por la que se indica en su artículo 30.2 que las Autoridades Nacionales de Regulación garantizarán que los precios entre operadores relacionados con la provisión de la portabilidad estarán orientados a costes.

En la revisión de los costes administrativos derivados de cada solicitud de portabilidad, esta Comisión se ha basado en las siguientes fuentes de información:

- Información de los operadores con mayor volumen de portabilidades en rol donante.
- Información de la contabilidad de costes de 2008 de Telefónica, dado que este operador procesa la mayoría de las portabilidades fijas en rol donante.
- Comparativa internacional.

Información de los operadores.

Con el fin de determinar los elementos de costes directos asociados al tratamiento de las portabilidades en rol donante y valorar dichos costes, esta Comisión remitió un requerimiento de información específico a los operadores con un mayor volumen de portabilidades, donde cada operador debía aportar el detalle de las actividades que intervienen en el tratamiento de cada tipo de solicitud (individual, básica, múltiple, red inteligente) en rol donante, así como el desglose de los respectivos costes directos asociados a dicha tramitación de solicitudes y el correspondiente cálculo del coste unitario asociado a cada tipo de solicitud, tanto ejecutada como cancelada, incluyendo la valoración del coste por número incluido en la solicitud.

Es preciso tener en cuenta que el artículo 45.1 del Reglamento MAN estipula que los costes derivados de la actualización de los elementos de red y de los sistemas de portabilidad deben ser sufragados por cada operador, sin derecho a contraprestación económica. Por tanto, los principales costes directos asociados a la contraprestación económica por portabilidad fija estarían asociados a los costes de personal que intervienen en las tareas de tramitación de la solicitud de portabilidad (consulta, validación y procesado de la solicitud), así como en las tareas de operación en red necesarias para habilitar el cambio. Es decir, la mayor parte de los costes asociados a la contraprestación económica se calcularía en base a los siguientes factores:

- Coste de ejecución de tareas administrativas: calculado como los costes de personal por el tiempo empleado en el tratamiento de las solicitudes de portabilidad como donante. Este tratamiento humano de las solicitudes de portabilidad se realiza en menor medida para aquellos operadores que disponen de sistemas completamente automatizados. Sin embargo, siempre existe cierto tratamiento manual para buena parte de las solicitudes, especialmente cuando se necesita coordinar los trabajos para especificar la ventana de cambio en la validación de la portabilidad.



- Coste de ejecución de tareas de red: calculado como el coste del tiempo empleado por el personal en la tramitación de las órdenes de operación para la actualización de las plataformas que permiten habilitar el cambio de operador en red.

Las respuestas de los operadores al requerimiento han mostrado una gran heterogeneidad en cuanto al tiempo empleado en la ejecución de las tareas asociadas al tratamiento de las solicitudes de portabilidad en rol donante, dependiendo del grado de automatización de procesos disponible en cada operador, así como en lo que respecta a la valoración del coste del personal empleado en dichas tareas. Por otra parte, no todos los operadores aportan información de costes unitarios relativos a solicitudes múltiples o de red inteligente.

Como resultado, la valoración del coste unitario por parte de los operadores es muy diversa y se resume en la siguiente tabla, además de la información detallada que se puede encontrar en el Anexo I.

Coste unitario (€)	Acceso Regular	Acceso múltiple		Red Inteligente
		Por solicitud	Por número	
Vodafone	2,65	2,67	0,19	2,65
Ono	4,50	8,88	0,67	8,61
Orange	2,05	-	-	-
Jazztel	0,10	-	-	-
Euskaltel	4,00	-	-	-
Telefónica	8,85	9,85	0,68	9,21
R Cable	6,39			
Telecable	17,25			

La respuesta aportada por Telefónica únicamente considera una actualización al alza de los costes de personal empleados en las tareas administrativas y de red, sin estimación alguna sobre los tiempos empleados en el procesamiento de solicitudes de portabilidad en rol donante ya que, según la interesada, esta estimación es complicada de obtener y se ha considerado que los tiempos asociados no han variado desde la última revisión, al no haber sido modificados en esencia los procesos de portabilidad.

Al respecto, es importante comentar que aunque las especificaciones de portabilidad fija aprobadas el 29 de julio de 2009 no incluían modificaciones relevantes a efectos de plazos en los procesos de portabilidad asociados al donante, la experiencia de los operadores en portabilidad permite mejorar los procesos implicados en la operativa diaria del personal asociado a la portabilidad y gestionar así más eficazmente sus respectivas tareas internas asociadas a las solicitudes de portabilidad. Por ello, al contrario de lo alegado por Telefónica, las prácticas adquiridas por los operadores, especialmente aquellos operadores que realizan un mayor número de portabilidades, como es el caso de Telefónica, posibilitan que los tiempos de procesado de las tareas administrativas y operativas en red, necesarias para la ejecución de la portabilidad, se puedan ir reduciendo paulatinamente, al incrementarse el número de tareas automatizadas y la alta especialización del personal involucrado en los procedimientos de portabilidad.

De hecho, la mayoría de operadores han aportado tiempos reducidos de gestión y tramitación global de las solicitudes de portabilidad como donante, avalando así lo anterior.

Por tanto, se estima que los tiempos de procesamiento de solicitudes de Telefónica se han reducido, a tenor de las optimizaciones y automatizaciones constantes que Telefónica realiza en sus procedimientos internos. Es más, habida cuenta de que un alto porcentaje (59%) de portabilidades están asociadas a solicitudes de desagregación de bucle, la existencia del proceso 12 de portabilidad ha permitido una mayor eficiencia de gestión de las



solicitudes de portabilidad asociadas a desagregación de bucle, ya que la solicitud de portabilidad en estos casos necesita de un menor tratamiento de validación, puesto que ese proceso de verificación, además de la programación de la ventana de cambio se realiza en su mayoría en el proceso correspondiente de desagregación.

Por ello, para el caso particular de Telefónica el coste unitario por portabilidad resulta de su contabilidad de costes.

Información contable de Telefónica.

El coste por portabilidad de Telefónica se ha obtenido a partir de su propia información contable verificada para 2008 por esta Comisión en su Resolución de 23 de junio de 2010, ya que se incluyen los costes directos imputables al proceso de portabilidades en rol donante que deben ser tenidos en cuenta para el cálculo de la contraprestación por portabilidad. Es decir, la información contable de portabilidad proporciona por sí sola el coste unitario por solicitud, incluyendo implícitamente las optimizaciones en los procesos por el personal de Telefónica y su coste.

A partir de la información asociada al servicio "Portabilidad" de la contabilidad de costes corrientes del año 2008, se obtiene un coste total asociado al mismo de [Confidencial] [Confidencial]. Este coste es global correspondiente al conjunto de solicitudes, sin especificar diferencias de costes en cuanto a su tipología.

Tomando el volumen de solicitudes de portabilidad realizadas en rol donante por Telefónica para el año 2008, desglosadas por tipología según la información obtenida a partir de la Entidad de Referencia de portabilidad fija, y aplicando la hipótesis de que la diferencia en costes unitarios entre las tres tipologías (regular, múltiple y red inteligente) corresponde a su vez a la diferencia en tiempos entre cada una de ellas, según la información aportada por Telefónica, se obtendría el siguiente coste unitario por tipo de solicitud:

[Confidencial]

	Tipo Regular	Tipo Múltiple	Tipo Red Inteligente
Volumen solicitudes año 2008			
Relación de costes entre tipos			
Coste unitario (€)			

[Confidencial]

La contabilidad de costes refleja una reducción muy importante de los costes unitarios por portabilidad desde 2007. Los resultados de la contabilidad 2009 auditada por Telefónica, aunque todavía pendiente de validación por parte de esta Comisión, muestra la misma tendencia.

La progresiva reducción unitaria de los costes por solicitud de portabilidad ha de estar motivada en gran parte por el aumento derivado de la desagregación de bucle, ya que son tramitadas mediante ficheros *batch* (proceso 12 de las especificaciones de portabilidad) lo cual permite un mayor grado de automatización y además el procesamiento se reduce, al estar ya previamente validadas las solicitudes por los sistemas asociados a desagregación y venir prácticamente determinada la ventana de cambio por dichos sistemas, con lo que se evita la duplicidad de tareas a la hora de ejecutar dichos procesos por parte del personal de Telefónica.

Asimismo, es evidente que los procesos de portabilidad han podido a su vez beneficiarse por las eficiencias adicionales que haya desarrollado Telefónica internamente en sus sistemas informáticos de gestión de procesos, análogamente a la política de mejora en eficiencia asociada a la migración de sistemas que Telefónica está implementado para su completa oferta de servicios mayoristas.



Comparativa internacional.

Se ha elaborado una comparativa internacional para poder ver la evolución de los importes equivalentes en nuestro entorno. Los importes de la contraprestación por portabilidad entre operadores existentes en cada país se incluyen como anexo II. El análisis comparado con 2007 muestra la tendencia europea clara hacia su reducción. La media ponderada por la población, para aquellos países que se pueden considerar similares a España (Alemania, Francia, Italia y Reino Unido) arroja un valor de 3,6 €, valor que se encuentra muy por debajo de las tarifas vigentes actualmente.

Como se observa de la comparativa, hay países con importes por portabilidad inferiores cuando el proceso de portabilidad se ejecuta de forma conjunta con la desagregación de bucle, lo que confirma que el aumento de portabilidades con desagregaciones de bucle ha reducido drásticamente los costes por portabilidad de Telefónica.

En este sentido, en el presente procedimiento no se considera necesario establecer importes distintos en función de si la solicitud de portabilidad tiene asociada una solicitud de desagregación de bucle, ya que los operadores alternativos también han demostrado mejoras en su gestión como donantes de las portabilidades, dado el nivel de costes unitarios que se muestra en la tabla, por lo que el factor de eficiencia de la desagregación no es el único que debe ser tenido en cuenta.

Conclusión.

En base a las referencias anteriores se considera justificado reducir las contraprestaciones económicas por portabilidad entre operadores. Para obtener el importe de dichas contraprestaciones, se tiene en cuenta especialmente el coste unitario por solicitud obtenido de la contabilidad de costes de Telefónica para el año 2008. Ahora bien, tomar como único criterio para la fijación de costes a Telefónica, aun siendo el operador que más portabilidades tramita en rol donante, no se encuentra totalmente justificado al ser un servicio que han de prestar todos los operadores implicados, por lo que se ha utilizado también la información de costes unitarios aportada por aquellos operadores con un mayor volumen de portabilidades, de forma que el coste unitario para cada operador se ha ponderado con respecto al total de solicitudes de portabilidad tramitadas en rol de donante.

Asimismo, teniendo en cuenta que la información aportada por los operadores no permite obtener un coste unitario por número incluido en la solicitud, se aplica el criterio aplicado en otras ocasiones de desglosar el importe obtenido por solicitud y por número, aplicando un porcentaje.

En esta ocasión, se ha ponderado el importe por solicitud como un 90% del importe total y el restante 10% se aplicaría al importe por número. El cuadro siguiente muestra los resultados que se obtienen:

Importes propuestos (euros)		Importe por Solicitud	Importe por número
Numeración Geográfica	Regular	2,78	0,31
	Múltiple	3,40	0,38
Numeración de Inteligencia de Red		3,19	0,35

Contraprestaciones derivadas de los procesos no concluidos.



Análogamente a la revisión de contraprestaciones económicas por portabilidad realizada en septiembre de 2007, también se actualiza la contraprestación por cancelación de la portabilidad por parte del operador receptor. El cálculo se describe en el Anexo I.

Importe (euros)	Importe por solicitud
Cancelación por parte del operador receptor	0,41

II.6 ALEGACIONES DE LOS OPERADORES.

De manera general, todos los operadores que han presentado alegaciones, con la excepción de Telefónica, se muestran conformes con la propuesta de reducción de contraprestaciones por la portabilidad de numeración telefónica geográfica y de servicios de tarifas especiales, calculada según la metodología descrita anteriormente (BT, Ono, Vodafone, Jazztel y Orange). A continuación, se analizan aquellas alegaciones más específicas o contrarias a la propuesta.

Sobre la metodología de cálculo

Tanto BT como Telefónica observan disparidad en las informaciones de costes aportadas por los operadores. BT manifiesta que en el cálculo de la Comisión no se han descartado los costes de operadores no eficientes ni los costes no auditados por terceros. Por su parte, Telefónica propone una alternativa de cálculo de contraprestaciones donde no se utiliza su información contable, sino la información aportada en el requerimiento. Telefónica alega que no entiende el cambio producido en la metodología de cálculo, pues el único operador obligado a tener auditada su contabilidad es la propia Telefónica. Por último, se queja del empleo de sus datos contables, y de que esta Comisión haya dado por buenos los datos aportados por los operadores para utilizarlos en los cálculos.

Por su parte, Orange considera elevada la propuesta de importes de la Comisión y solicita fijar unas contraprestaciones de 2,05 €, ya que es el coste estimado por Orange y el coste de Telefónica debería ser inferior por la aplicación de sus economías de escala.

Asimismo, BT manifiesta que en el informe remitido los costes de los operadores son públicos, mientras que los costes auditados de Telefónica son confidenciales. Por tanto, BT solicita que los datos correspondientes a Telefónica no sean confidenciales para verificar los datos propuestos por esta Comisión.

En respuesta a estas alegaciones, se ha de señalar en primer lugar que, dado que la portabilidad es un servicio que todos los operadores prestadores de servicio telefónico deben ofrecer, el cálculo de la contraprestación económica por portabilidad deberá reflejar los costes directos estrictamente relacionados con los procedimientos necesarios para habilitar el cambio, que hayan soportado dichos operadores. Sin embargo, tomar como referencia única de costes los del operador que obtenga menores costes podría inducir a error, ya que no se tendría en cuenta si dicho operador realiza un volumen de portabilidades en rol donante adecuado como para ser considerado representativo del conjunto de operadores.

En este sentido, al tener en cuenta en el cálculo de la contraprestación únicamente los costes de aquellos operadores que soportan un mayor volumen de portabilidades en rol donante, ya se está teniendo en cuenta per se un criterio de eficiencia que descarta aquellos costes ineficientes ocasionados por operadores con un volumen muy bajo de portabilidades a gestionar y por tanto con una mayor probabilidad de tiempos de tramitación por



portabilidad. Sin embargo, también existen operadores que, aún teniendo un volumen suficiente de portabilidades, no poseen un tamaño suficiente que les permita aplicar mecanismos automáticos o simplemente de economía de escala en su gestión de las operaciones de habilitación de la portabilidad, por lo que al tener un mayor nivel de tramitación manual soportarían un mayor coste unitario.

Ahora bien, la inclusión de los costes de este tipo de operadores en el cálculo de la contraprestación no afecta en gran medida al resultado final, debido a la ponderación con el número de portabilidades, y parece más coherente incluirlos en el cálculo, puesto que la propia especificación de portabilidad no prohíbe el tratamiento manual de solicitudes.

Por otra parte, no existe obligación de que los operadores deban presentar costes auditados por terceros independientes, ya que el único operador en este ámbito obligado a presentar una contabilidad es Telefónica. Por tanto, a priori no existe impedimento para que las informaciones de costes aportadas por los operadores alternativos puedan ser utilizadas para el cálculo de contraprestaciones económicas.

Ahora bien, en el caso de Telefónica, los costes aportados por la interesada en su requerimiento deberían lógicamente coincidir con los costes del servicio de portabilidad incluido en su contabilidad de costes auditada y verificada por esta Comisión, dado que dicha cuenta contable debería recoger los costes ligados a la tramitación de solicitudes en rol donante. Por tanto, teniendo en cuenta que Telefónica únicamente aportó una actualización de los costes por hora de empleado, sin actualizar los tiempos empleados por dicho personal en la tramitación de solicitudes, se observa una gran diferencia entre tales costes y los costes de la contabilidad. En consecuencia, parece más razonable utilizar aquellos datos que provienen de la contabilidad de Telefónica, ya que esta información ha sido auditada y verificada convenientemente.

Asimismo, el uso de la información contable de Telefónica para el cálculo de la contraprestación económica de portabilidad en función de los costes no está de ningún modo supeditada a la existencia de una obligación contable simétrica para el resto de operadores, más aún cuando las obligaciones de presentar cuentas auditadas deben ser impuestas en función de análisis de mercados.

En cuanto a los datos contables de Telefónica empleados en este procedimiento, se han venido considerado confidenciales los datos reflejados en su contabilidad.

Sobre el importe único por número.

Vodafone expone que en el informe remitido se han fijado dos contraprestaciones diferentes por número a portar, en función del acceso considerado (regular, múltiple o red inteligente) y esto podría generar cierta controversia en las facturaciones entre los operadores de las solicitudes múltiples, ya que en este tipo de solicitudes se pueden incluir números de accesos individuales analógicos, siendo en la solicitud de tipo regular el coste por número inferior. Por tanto, para equiparar el importe por número de las solicitudes múltiples al de las regulares, Vodafone propone que la CMT establezca un precio único por número de 0,32 €.

En efecto, como señala Vodafone, las solicitudes de acceso múltiple pueden incluir numeraciones individuales analógicas. Sin embargo, estas numeraciones suelen estar asociadas en general a otras numeraciones que utilicen otros tipos de accesos, como sucede en las configuraciones tipo centralita. Así pues, los costes en que incurre un operador al tratar una solicitud de conservación de número para un acceso múltiple que incluya numeraciones individuales son superiores a aquellos en los que incurre al tratar un acceso regular. Por tanto, se desestima la solicitud de Vodafone y se mantiene el importe por número diferente para solicitudes múltiples.



Sobre la supresión de la contraprestación en caso de desagregación.

Orange solicita suprimir la contraprestación por portabilidad para aquellos casos en que la portabilidad vaya unida a un procedimiento de desagregación, como es el caso en algunos países, debido a que estos procesos de portabilidad tienen un mayor grado de automatización y resulta en un menor coste respecto del resto de solicitudes de portabilidad.

La supresión de la contraprestación cuando se solicita la portabilidad de forma conjunta con la desagregación de bucle no es algo factible, puesto que aunque se simplifiquen las tareas involucradas en cada portabilidad, aún existe un coste de tramitación para el operador donante. Por otra parte, aunque efectivamente el coste asociado a las solicitudes de portabilidad con desagregación sea inferior al coste de una solicitud de portabilidad normal, no se estima conveniente establecer importes distintos en función de si la solicitud está asociada a desagregación o no. La fijación de importes distintos añadiría un nivel mayor de complejidad en la facturación de los importes entre operadores, además de que actualmente también se tramitan solicitudes de portabilidad con desagregación por el proceso 1, con lo que existiría un problema adicional al aplicar el importe asociado a desagregación, puesto que el proceso 1 no permite las mismas eficiencias del proceso 12.

Adicionalmente, dado el nivel de optimización de procesos internos de los operadores, el tiempo de tratamiento de las solicitudes de portabilidad no asociadas a desagregación también está disminuyendo drásticamente, como se observa de los datos aportados por la propia Orange, por lo que con la reducción de importes aplicada en este expediente el beneficio de simplificar la facturación de las contraprestaciones es superior al ahorro que pudiera representar para los operadores aplicar importes diferenciados para solicitudes asociadas a desagregación, más aún cuando las especificaciones de portabilidad están en curso de modificación para adaptarlas a la reducción de la portabilidad a un día¹, lo que conllevará una nueva modificación de los procesos y potencialmente una nueva revisión de las contraprestaciones económicas.

En consecuencia, se desestima la petición de Orange de suprimir la contraprestación por portabilidad cuando se asocia con desagregación.

Sobre la supresión total de la contraprestación entre operadores.

Orange pone de manifiesto que el crecimiento de portabilidades inversas (recuperación de los abonados) comienza a reflejar cierta simetría en las balanzas de números exportados vs números importados de un operador. Por tanto, Orange propone la supresión de las contraprestaciones por portabilidad, como es el caso en la portabilidad móvil o en algunos países.

Como menciona Orange, la supresión de las contraprestaciones es una idea que no debe descartarse a futuro, en el caso de que los balances entre exportaciones e importaciones de los operadores fueran similares o los importes de las contraprestaciones se redujeran drásticamente. De hecho, en portabilidad móvil los propios operadores móviles llegaron a un acuerdo en este sentido que sigue vigente. En este contexto, nada impide a los operadores fijos establecer un acuerdo en el que no se facturen las contraprestaciones económicas mutuas. Sin embargo, dada la obligación de esta Comisión de establecer la cuantía de las contraprestaciones económicas entre las partes a falta de acuerdo, según el criterio de orientación a costes y dados los balances de portabilidades aún muy desequilibrados que presentan los operadores, especialmente en el caso de Telefónica que continúa siendo el

¹ Expediente DT 2009/1634.



operador que realiza un mayor número de portabilidades en rol donante, no se considera conveniente eliminar las contraprestaciones económicas entre operadores.

Sobre la idoneidad de actualizar los importes de la contraprestación.

Telefónica no cree que sea oportuno aplicar en este momento las contraprestaciones propuestas en el informe, pues en fechas próximas se prevén cambios regulatorios en las especificaciones de la portabilidad (reducción del plazo para la conservación del número).

Asimismo, Telefónica se reitera en la idea de que por el momento no se ha producido ningún cambio en la especificación técnica de los procedimientos, que haya afectado a los tiempos para llevar a cabo los procesos. Y por otro lado, Telefónica rechaza la idea de que una alta especialización reduzca los tiempos, pues en su caso el equipo humano ha permanecido estable en el tiempo y no es razonable esperar que el factor humano aumente su productividad indefinidamente.

Por su parte, Orange manifiesta que es necesaria una revisión periódica de las contraprestaciones, debiendo establecer esta Comisión un calendario de revisiones.

En primer lugar, respecto a que el momento escogido para actualizar las contraprestaciones económicas es inadecuado, esta Comisión debe remitirse a las motivaciones respecto del tiempo transcurrido sin modificarlas expuestas en los apartados anteriores.

Asimismo, esta Comisión considera que las próximas modificaciones en las especificaciones de portabilidad pueden, en efecto, motivar una revisión de las contraprestaciones, debido a la reducción de los plazos de portabilidad y, en consecuencia, de la optimización de procesos internos a los operadores. Por tanto, la próxima revisión de las contraprestaciones podría llevarse a cabo una vez se hayan puesto en marcha las modificaciones de las especificaciones de portabilidad en relación con la reducción del plazo de portabilidad.

Por último, aunque Telefónica niega la reducción de tiempos, cabe señalar que ésta no ha aportado ninguna actualización de estos tiempos debido a que *“resulta extremadamente complicado obtener un detalle de actividades por empleado”*. Sin embargo, sus datos contables sí reflejan una reducción de costes importantes, lo que unido a las reducciones de tiempos aportadas por la mayoría de operadores alternativos, muestran que se han producido optimizaciones en la tramitación de las solicitudes que redundan en una reducción de la contraprestación por portabilidad, aun cuando no se haya producido una modificación en las especificaciones que haya provocado dicha eficiencia.

Por todo cuanto antecede, esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones,

RESUELVE

PRIMERO.- Fijar el importe de la contraprestación económica que el operador receptor deberá abonar al operador donante en caso de cambio de operador con portabilidad para numeraciones telefónicas geográficas y de servicios de tarificación especial (de inteligencia de red), de la siguiente manera:

(Importes en euros)		Importe por solicitud	Importe por número
Numeración Geográfica	Regular	2,78	0,31



	Múltiple	3,40	0,38
Numeración de Inteligencia de Red		3,19	0,35

SEGUNDO.- Los operadores de redes fijas en calidad de donantes podrán facturar los siguientes importes en el supuesto indicado de cancelación:

(Importe en euros)	Importe por solicitud
Cancelación por parte del operador receptor	0,41

TERCERO.- Los nuevos importes de las contraprestaciones serán de aplicación a partir del día siguiente a la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial del Estado.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el artículo 23.2 del texto consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobado por la Resolución de su Consejo de 20 de diciembre de 2007 (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, por quienes puedan acreditar su condición de interesados, 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 los artículos 107 y 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 48 de la misma Ley.

El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Jorge Sánchez Vicente, con el Visto Bueno del Presidente, Reinaldo Rodríguez Illera.

ANEXO I: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE Y CÁLCULO DE COSTES

I. METODOLOGÍA PARA EL CÁLCULO DE LAS CONTRAPRESTACIONES VIGENTES.

En el expediente 2005/1460 se consideraron dos elementos de coste

- Coste de ejecución de tareas administrativas.
- Coste de ejecución de tareas de envío de comandos a central o plataformas.



Ambos costes se obtenían a partir de la duración estimada de dichas tareas y del coste de personal aplicable. Por ello los parámetros decisivos en el cálculo son el baremo de las tareas a considerar y el coste de mano de obra aplicable.

El coste de personal de referencia en la Resolución de 20 de septiembre de 2007 fue de 34,29 euros/hora para las tareas administrativas, y de 38,47 euros/hora para las tareas de red. Los tiempos requeridos estimados para la ejecución de las tareas fueron los siguientes:

Caso	Tareas administrativas	Envío de comandos
Acceso regular	10 minutos	3,5 minutos
Acceso múltiple	11 minutos	4,0 minutos
Red Inteligente	10 minutos	3,5 minutos

En base a los dos conceptos anteriores esta Comisión en la mencionada resolución estableció las siguientes contraprestaciones:

		Importe por solicitud	Importe por número
Numeración geográfica	Regular	8,61 €	
	Múltiple	8,88 €	0,67 €
Numeración de inteligencia de red		8,61 €	

II. INFORMACIÓN REMITIDA POR LOS OPERADORES.

Se ha realizado un requerimiento de información a los operadores con mayor volumen de procesos de portabilidad, con el fin de recabar información sobre los costes subyacentes cuando se tramitan portabilidades en rol donante que deben tenerse en cuenta.

Orange reportó a esta Comisión que el coste unitario en el que incurre dicho operador al tramitar una solicitud de portabilidad en rol donante no supera los 2,05 €. Jazztel en su escrito manifiesta que el valor de los costes en los que incurre al realizar dicho proceso se pueden cifrar en 0,1 €. Euskaltel indica que en función de su implementación interna el coste asociado a la tramitación de una solicitud de portabilidad es de 4 €.

Para Vodafone los costes internos directos al tramitar las portabilidades en rol de donante serían los siguientes:

	Acceso Regular	Acceso Múltiple	Red Inteligente
Por solicitud	2,65 €	2,67 €	2,65 €
Por número		0,19 €	

Telecable hace un desglose de las actividades involucradas para realizar la portabilidad: validación comercial y técnica de la solicitud, asignación de ventana y envío de aceptación, procesar la aceptación, y registro de la portabilidad. Asimismo aclara que las anteriores tareas no se encuentran automatizadas, siendo todas manuales y consumiendo un total de 9 minutos en tareas administrativas.

Al igual que Telecable, R Cable proporciona los tiempos empleados en cada uno de los flujos en que se pueden dividir cada proceso de portabilidad. Las tareas administrativas consumen un total de 20 minutos, y las operaciones en red consumirían un total de 10 segundos (se asume un alto grado de automatización de sus sistemas). Los costes hora de R Cable: 12,41 euros/hora para el área de red y 11,7 euros/hora para el área administrativa.

Telefónica, en su escrito, no propone cambio alguno sobre la estructura de costes fijada en la Resolución de 20 de septiembre de 2007. Telefónica sólo realiza una modificación de las contraprestaciones basada en actualización de los salarios del personal del área administrativa, y del área de red. En particular considera que los sueldos que deben aplicarse serían 29,06 euros/hora para las tareas administrativas y 40,76 euros/hora para las



tareas de red. Con los anteriores datos Telefónica calcula una contraprestación de 8,85 € para el acceso regular.

Ono en cuanto a tareas a realizar en los procesos de portabilidad considera aún válidos los considerados en la determinación de la contraprestación llevada a cabo en la Resolución de 20 de septiembre de 2007. El tiempo que considera Ono para una tramitación manual como operador donante se cifra en 4 minutos para las tareas administrativas, y de 6 minutos para las tareas de red en el caso de un acceso regular, si bien, Ono razona que en cualquier caso para los accesos múltiples y de red inteligente al requerir una mayor complejidad se deberá emplear un tiempo mayor. Ono propondría las siguientes contraprestaciones:

	Acceso Regular	Acceso Múltiple	Red Inteligente
Por solicitud	4,5 €	8,88 €	8,61 €
Por número		0,67 €	

III. CONTRAPRESTACIONES.

El cuadro muestra los resultados que se obtienen al agregar los diferentes conceptos anteriores: costes unitarios reportados por parte de los operadores, contabilidad de costes de Telefónica y ponderación con el número medio de portabilidades ejecutado por cada operador.

Importes propuestos (euros)		Importe por Solicitud	Importe por número
Numeración Geográfica	Regular	2,78	0,31
	Múltiple	3,40	0,38
Numeración de Inteligencia de Red		3,19	0,35

Importe por solicitud e importe por número contenido en la solicitud.

De la información recibida y de lo ya comentado se desprende que no existen conceptos de coste que puedan vincularse directamente a la cantidad de números englobados en la solicitud. Sin embargo, resulta lógico considerar un cierto importe que dependa de la cantidad de números englobados por la solicitud que afectará a muchas numeraciones.

Por ello se mantiene el criterio adoptado en la Resolución de 20 de septiembre de 2007, y que fue establecido en las contraprestaciones de la preselección, por el cual se imputa al importe a facturar por número un porcentaje del coste, y al importe a facturar por solicitud el porcentaje restante.

Por último, en la Resolución de 24 de enero de 2008 de esta Comisión sobre una consulta del operador Tele2, se dictaminó que en el caso de que una solicitud de portabilidad, sin especificar tipo, incluyese números pertenecientes a diferentes rangos de numeración, la contraprestación a pagar por el operador receptor debía coincidir con el equivalente del pago de una solicitud junto con el pago de todos los números incluidos en ella. Por tanto, el criterio de asignación de costes a facturar por solicitud y a facturar por número debe extenderse a todos los tipos de numeración: regular, múltiple, red inteligente. Y así se ha realizado en las contraprestaciones del presente informe.

En consecuencia, los importes propuestos pueden compararse con los importes actualmente vigentes:

Importes propuestos (euros)		Importe por solicitud	Importe por número
Numeración geográfica	Regular	2,78 €	0,31 €



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

	Múltiple	3,40 €	0,38 €
Numeración de inteligencia de red		3,19 €	0,35 €

Importes vigentes (euros)		Importe por solicitud	Importe por número
Numeración geográfica	Regular	8,61 €	
	Múltiple	8,88 €	0,67 €
Numeración de inteligencia de red		8,61 €	

Variación porcentual		Importe por solicitud	Importe por número
Numeración geográfica	Regular	-64,11%(*)	-
	Múltiple	-61,71%	-43,28%
Numeración de inteligencia de red		-58,88%(*)	-

(*) La comparación con respecto a los importes vigentes se ha realizado sin realizar el desglose de la contraprestación por número y por solicitud.

IV. CONTRAPRESTACIONES DERIVADAS DE LOS PROCESOS NO CONCLUSOS.

La cancelación por parte del operador receptor debe generar un derecho a facturar por los costes debidos a la validación formal de la solicitud, segmentación y validación comercial y técnica. El importe correspondiente a la cancelación se obtiene aplicando la reducción del valor de la contraprestación del acceso regular.

Importe (euros)	Importe por solicitud
Cancelación por parte del operador receptor	0,41



ANEXO II: REFERENCIAS INTERNACIONALES

El cuadro que se muestra a continuación recoge un resumen de las referencias internacionales disponibles de contraprestaciones por la solicitud de portabilidad de un número geográfico.

	Contraprestación (€)	Población
Bélgica	4,7	10.750.000
Bulgaria	12,8	7.606.551
República Checa	33,9	10.501.197
Dinamarca	4,8 ² /7,8	5.447.084
Alemania	0,0	82.604.000
Estonia	0,0	1.332.893
Grecia	2,5	11.260.402
España	8,6	45.828.172
Francia	1,5 ³ /6,0	64.350.759
Irlanda	4,0	4.450.014
Italia	0 ⁴ /9,04	60.045.068
Chipre	16,6	796.875
Letonia	8,5	2.261.294
Lituania	0,0	3.350.400
Luxemburgo	14,4	480.000
Hungia	4,7	10.030.975
Malta	16,3	413.609
Holanda	1,27	16.485.787
Austria	21,8	8.355.260
Polonia	0,6	38.116.000
Portugal	4,59	10.627.250
Rumania	13,0	21.498.616
Eslovenia	5,0	2.032.362
Eslovaquia	49,8	5.412.254
Finlandia	10	5.326.314
Suecia	3,7	9.256.347
Reino Unido	0,61	61.634.599
Noruega	13,83	4.908.100
Suiza	9,08	7.725.200

² Dinamarca aplica dos contraprestaciones en función de si la portabilidad se realiza de forma conjunta con la desagregación. 4,8 € es el importe cuando se solicita de forma conjunta

³ Francia marca dos importes en función del grado de automatización del proceso. 1,5 € es el importe en el supuesto completamente automatizado del proceso, e intercambio electrónico de la información.

⁴ Italia establece que la contraprestación asociada es 0 € cuando la portabilidad se solicita de forma conjunta con la desagregación de bucle.