

**Especificación Técnica de los  
Procedimientos Administrativos  
para la Conservación de la Numeración  
Móvil  
en caso de Cambio de Operador**

1 marzo 2007

<b>1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO REGULATORIO</b> .....	<b>4</b>
<b>2. ÁMBITO DEL DOCUMENTO</b> .....	<b>4</b>
<b>3. ACRÓNIMOS</b> .....	<b>5</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>5</b>
<b>5. ASPECTOS BÁSICOS DE LA PORTABILIDAD EN REDES MÓVILES</b> .....	<b>7</b>
5.1 ASPECTOS GENERALES.....	7
5.2 ABONADOS DE POSTPAGO Y DE PREPAGO .....	8
5.3 NUMERACIÓN DE TARIFAS ESPECIALES .....	8
5.4 OPERADORES EN ROL DE OPERADOR TERCERO EN EL CONTEXTO DE LA PORTABILIDAD MÓVIL .....	8
5.5 TIPOS DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD MÓVIL.....	9
5.6 INTERCEPTACIÓN DE LLAMADAS .....	9
<b>6. MODELO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA NUMERACIÓN MÓVIL</b> .....	<b>9</b>
6.1 MODELO DE CONEXIONES Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	9
6.1.1 Interfaz entre los operadores móviles.....	9
6.1.2 Interfaz entre operadores de red y prestadores de servicio .....	11
6.2 DEFINICIÓN DE PROCESOS, ESTADOS Y CUPOS.....	11
6.2.1 Definición de procesos .....	12
6.2.2 Definición de estados .....	12
6.2.3 Cupos diarios.....	12
6.2.3.1 Cupos diarios de solicitudes de portabilidad.....	12
6.2.3.2 Cupos diarios de ventana de cambios.....	13
6.3 FORMATO DE LA PÁGINA DE CADA OPERADOR.....	13
6.3.1 Menú de Peticiones .....	14
6.3.2 Menú de Boletines.....	15
6.3.3 Menú de Incidencias.....	16
6.4 FUNCIONALIDADES DEL INTERFAZ DE ACCESO A LOS PRESTADORES DE SERVICIO .....	17
7.1 CONSIDERACIONES GENERALES .....	18
7.1.1 Subcodificación de los NRNs.....	19
7.2 PROCESO DE ALTA DE NUMERACIÓN PORTADA.....	20
7.2.1 Diagrama de estados del proceso de alta de numeración portada .....	20
7.2.2 Interacciones y estados.....	20
7.2.3 Secuencia de tiempos .....	22
7.2.4 Plazo de grabación.....	23
7.2.5 Sistemas de Soporte al Proceso .....	23
7.2.6 Interacciones suplementarias en el caso de que el operador receptor o donante sea un prestador de servicio .....	24

<b>7.3 PROCESO DE CANCELACIÓN DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD.....</b>	<b>25</b>
7.3.1 Diagrama de estados del proceso de cancelación.....	25
7.3.2 Interacciones y estados.....	25
7.3.3 Temporización.....	26
7.3.4 Sistemas de Soporte al Proceso.....	26
7.3.5 Interacciones suplementarias en el caso de que el operador receptor sea un prestador de servicio.....	26
<b>7.4 PROCESO DE BAJA DE NUMERACIÓN PORTADA .....</b>	<b>27</b>
7.4.1 Diagrama del proceso de baja de numeración portada.....	27
7.4.2 Interacciones y estados.....	27
7.4.3 Temporización.....	28
7.4.4 Soporte de Sistemas del Proceso.....	28
7.4.5 Interacciones suplementarias en el caso de que el operador receptor sea un prestador de servicio.....	29
<b>7.5 PROCESO DE MODIFICACIÓN DE NRN.....</b>	<b>29</b>
7.5.1 Diagrama del proceso.....	29
7.5.2 Interacciones y estados.....	29
7.5.3 Temporización.....	30
7.5.4 Soporte de Sistemas al Proceso.....	30
<b>7.6 PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....</b>	<b>31</b>
7.6.1 Diagrama del proceso.....	31
7.6.2 Interacciones y estados.....	31
7.6.3 Tipología de incidencias.....	33
7.6.4 Plazos máximos de resolución para las incidencias.....	35
7.6.5 Interacciones suplementarias en el caso de prestadores de servicio.....	35
<b>7.7 PROCESOS DE CONSOLIDACIÓN DE BASES DE DATOS DE PORTABILIDAD .....</b>	<b>36</b>
<b>7.8 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).....</b>	<b>38</b>
7.8.1 Penalizaciones por incumplimiento de plazos.....	38
7.8.2 Penalizaciones por problemas en la WEB de Portabilidad.....	38
7.8.3 Penalizaciones por problemas en los ficheros de consolidación.....	38
7.8.4 Penalizaciones por errores de encaminamiento en la red.....	39
<b>8. REQUISITOS A INCLUIR EN LAS SOLICITUDES DEL ABONADO POR PORTABILIDAD DE NUMERACIÓN.....</b>	<b>39</b>

## 1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO REGULATORIO

Con fecha 8 de junio de 2000, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobó mediante Resolución las primeras Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes telefónicas públicas móviles, cuya implantación estuvo operativa en diciembre de ese año 2000. Estas especificaciones fueron parcialmente revisadas en determinados aspectos tres años después, el 5 de junio de 2003, mediante resolución de la Comisión.

El desarrollo del artículo 18 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, mediante el capítulo IV del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, especifica en su artículo 43.1 que *“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”*.

La Circular 2/2004 de 15 de julio de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones sobre la conservación de numeración, tiene como objeto el establecer *“un conjunto de principios con el objetivo de garantizar la conservación de la numeración por los abonados a los servicios telefónicos disponibles al público y otros servicios telefónicos que así lo requieran”*.

La introducción de la portabilidad móvil en España a finales del año 2000 ha ayudado a dinamizar enormemente el mercado de las comunicaciones móviles, eliminando posibles barreras que impidiesen a los usuarios el cambio de operador y redundando de este modo en beneficio de los usuarios y en el fomento de una competencia justa. La reciente introducción de nuevos operadores en el mercado de la telefonía móvil (operadores móviles virtuales y revendedores del servicio telefónico móvil disponible al público) permitirá una competencia mayor en este mercado, por lo que su incorporación en el sistema de portabilidad hace necesaria la modificación de las Especificaciones Técnicas vigentes hasta la fecha adaptándolas al nuevo escenario con un número mayor de operadores.

La Resolución del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, de fecha 1 de marzo de 2007, aprueba mediante este documento las Especificaciones Técnicas para la conservación de la numeración móvil en caso de cambio de operador.

## 2. ÁMBITO DEL DOCUMENTO

Este documento describe los procedimientos administrativos cooperativos entre operadores para la conservación de numeración de servicios de telefonía móvil. La presente especificación de procedimientos administrativos únicamente cubre la conservación de la numeración telefónica móvil (MSISDN) por cambio de operador. La conservación de numeración de tarifas especiales por cambio de operador se regulará por los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en redes fijas en vigor.

Esta especificación técnica describe los procesos y roles adoptados por un conjunto definido de actores, entendidos como unos comportamientos establecidos y específicos, y una serie de secuencias de interacción determinadas por un repertorio finito y definido de acciones realizadas a través de un medio de comunicación acordado conforme a la legislación aplicable, con el mínimo impacto posible en la calidad del servicio al cliente.

No obstante, aunque estas especificaciones se limitan al ámbito funcional de los procedimientos, los operadores de red deberán poner a disposición de cualquier operador entrante en el sistema de portabilidad las especificaciones técnicas de implementación que correspondan a sus interfaces, con el objetivo de reducir el periodo necesario al nuevo operador para integrarse al sistema de portabilidad.

Quedan fuera del ámbito del presente documento las pruebas que los operadores consideren oportuno realizar para garantizar el éxito de la ejecución de los procesos asociados a la portabilidad de numeración en redes móviles.

### 3. ACRÓNIMOS

<b>CMT</b>	Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones
<b>FIFO</b>	primero en llegar, primero en salir ( <i>first in, first out</i> )
<b>R</b>	Operador receptor
<b>D</b>	Operador donante
<b>PR</b>	Operador propietario del rango
<b>OP3º</b>	Operadores terceros con encaminamiento directo
<b>NRN</b>	Network Routing Number

### 4. DEFINICIONES

A efectos de esta especificación se utilizarán indistintamente, con el mismo significado, los conceptos de “conservación de números” y “portabilidad de números”.

#### **Abonado móvil**

Persona física o jurídica que ha suscrito un contrato de prestación de servicios telefónicos con un determinado operador móvil o utiliza los servicios de un operador móvil mediante la modalidad de prepago o similar.

#### **Operador**

Bajo este término se incluirán en esta especificación los siguientes tipos de operadores móviles:

- Operadores móviles con red de acceso radio.
- Operador móviles virtuales completos con derecho a la asignación de numeración (a los efectos de la presente especificación estos operadores serán denominados “Operadores Móviles Virtuales”).
- Operadores móviles virtuales prestadores de servicio sin derecho a la asignación de numeración (a los efectos de la presente especificación estos operadores serán denominados “prestadores de servicios”).

#### **Operador receptor**

Operador al que se ha dirigido un abonado para suscribir un contrato de prestación del servicio telefónico móvil disponible al público o para que se lo preste mediante la modalidad de prepago o similar.

#### **Operador donante**

Operador con el que un abonado había suscrito un contrato de prestación del servicio telefónico móvil disponible al público o que se lo prestaba mediante la modalidad de prepago o similar antes del proceso de portabilidad.

#### **Operador propietario del rango**

El operador de red al que está asignado el bloque de numeración al que pertenece un determinado número telefónico.

#### **Operador tercero**

El operador que en un proceso administrativo de portabilidad no es operador donante, ni receptor, ni propietario del rango.

#### **Prestador de servicio donante**

Prestador de servicio que actúa en rol de operador donante.

#### **Prestador de servicio receptor**

Prestador de servicio que actúa en rol de operador receptor.

#### **Prestador de servicio inicial**

Prestador de servicio que ofrece el servicio telefónico móvil mediante la red del operador propietario del rango de numeración, el cual le subasigna dicha numeración para su uso.

**Cupo diario de solicitudes de portabilidad**

Se entenderá por cupo diario de solicitudes de portabilidad al máximo número de solicitudes de conservación de número por cambio de operador, de un determinado tipo, para el que un operador de red donante garantiza su gestión y ejecución de los procesos asociados en los plazos y condiciones establecidos en esta especificación.

**Día hábil**

Se entenderá por día hábil a un día natural de lunes a viernes. Dentro de un día hábil se considerará horario hábil a los períodos de “mañana” de 8:00 a 14:00 horas y de “tarde” de 14:00 a 20:00. Se considerarán excluidas a efectos del cómputo de los días hábiles las fiestas de carácter nacional.

**Número portado**

Número telefónico móvil o de servicios de tarifas especiales, incluyendo los servicios de numeración personal, asignado por un operador móvil a un abonado que ha cambiado de operador móvil conservando el mismo número.

**Prefijo de encaminamiento de portabilidad o NRN**

Es el prefijo (o *Network Routing Number*, NRN) asociado a un número portado que servirá a las redes de los dominios de encaminamiento de portabilidad para encaminar adecuadamente a la red receptora las llamadas realizadas a dicho número portado.

**MSISDN (*Mobile Station International ISDN Number*) o número telefónico móvil**

Un número del plan nacional de numeración telefónica asignado a un cliente de un servicio de telefonía móvil.

**Red donante**

La red empleada por el operador donante.

**Red que origina la llamada**

La red a la que está conectado físicamente el terminal del abonado que origina la llamada.

**Red receptora**

La red empleada por el operador receptor.

**Ventana de cambio**

Es el plazo de tiempo determinado por la fecha, hora de inicio y su duración, dentro del cual los operadores harán efectivas las actuaciones en sus redes y actualizarán las bases de datos de números portados. Las ventanas de cambio podrán tener una duración máxima de 4h.



## 5. ASPECTOS BÁSICOS DE LA PORTABILIDAD EN REDES MÓVILES

### 5.1 ASPECTOS GENERALES

El proceso de cambio de operador con conservación de numeración es el proceso por el cual el abonado de una numeración telefónica móvil (para servicio de prepago o de postpago) solicita el alta del servicio en otro operador (operador receptor) y causa baja simultánea en el operador que le provee el servicio (operador donante), conservando dicha numeración.

Los operadores implicados en la portabilidad móvil se agrupan en dos tipos: operadores de red (operadores con derecho de uso del espectro radioeléctrico y operadores móviles virtuales) y prestadores de servicio.

El concepto de operador de red incluye en esta especificación tanto a los operadores móviles con licencia de espectro, como a los operadores móviles virtuales que utilizan la red radio de otro operador móvil pero poseen su propia red de encaminamiento de llamadas. A efectos de portabilidad móvil, ambos son equivalentes, ya que son asignatarios de numeración móvil y deben encaminar las llamadas a nivel técnico de red.

Por el contrario, el prestador de servicio no posee los recursos de red necesarios que le permitan encaminar las llamadas y utiliza la numeración que le ha sido asignada al operador de red con el que haya llegado a un acuerdo de acceso. Sin embargo, aunque el prestador de servicio no puede encargarse de la ejecución técnica de la portabilidad, ya que ésta sólo puede ser asegurada por el operador de red con el que haya llegado a un acuerdo, tiene la responsabilidad de gestionar administrativamente la portabilidad de los usuarios. En esta especificación se determinarán los procesos administrativos en los que deben intervenir, así como su función en cada caso. Todo ello sin perjuicio de que la responsabilidad de asegurar el ejercicio del derecho a la portabilidad por parte del abonado corresponde al prestador del servicio con el que éste haya contratado.

Las solicitudes de cambio de operador con conservación de numeración serán tratadas de forma secuencial según riguroso orden de entrada (FIFO) por el operador de red que dé servicio al operador donante (que puede ser él mismo o uno de sus prestadores de servicio).

Si el operador receptor de la numeración es el operador propietario del bloque de numeración al que pertenece dicha numeración (operador propietario del rango) o es el prestador de servicio al que el operador propietario del rango hubiera facilitado dicho bloque de numeración (prestador de servicio inicial), una vez concluido el proceso de cambio esta numeración tendrá la consideración de numeración no portada a efectos de red, encaminamiento de llamadas y ficheros de consolidación de numeración portada. No obstante, dicha portabilidad estará recogida en los ficheros de consolidación de solicitudes tramitadas, histórico de portabilidades, estadísticas de volumen de portabilidades y gestión de incidencias.

Si existe proceso de baja de numeración portada en curso para la numeración de una solicitud de portabilidad, dicho proceso quedaría automáticamente cancelado, una vez haya sido completado el proceso de cambio de operador.

Los perjuicios que se puedan causar a un abonado en el transcurso de un proceso de cambio correctamente solicitado por éste serán responsabilidad del operador que los haya originado, excepto en lo que se refiere a las indisponibilidades de servicio que puedan surgir durante la ventana de cambio y/o por ocurrencia de sucesos de fuerza mayor.

En el caso de que se justifique fehacientemente que existen dudas sobre la acreditación del consentimiento del cliente o se hubieran producido reclamaciones por parte del cliente, el operador donante podrá solicitar al operador receptor el original de la solicitud firmada por el abonado (u otra forma equivalente de acreditación del consentimiento del abonado a la portabilidad, siempre que se realice de acuerdo con la legislación vigente) en cualquier

momento desde que tiene conocimiento de la solicitud de portabilidad. El operador receptor deberá facilitar dicho documento en el plazo de 15 días hábiles desde la recepción de la reclamación.

En el caso de que el operador receptor no enviara el original de la solicitud de portabilidad en el plazo estipulado, o ésta no se estimase válida, siempre que exista el consentimiento previo por parte del abonado, el operador donante podrá solicitar al operador receptor la baja del servicio y el usuario podrá volver a darse de alta en el operador donante conservando su número, mediante el procedimiento de portabilidad.

Asimismo, el operador receptor deberá conservar el original de la solicitud de portabilidad firmada por el abonado (u otra forma equivalente de acreditación del consentimiento del abonado a la portabilidad, siempre que se realice de acuerdo con la legislación vigente) durante 5 años, ante posibles reclamaciones.

Para los abonados que hayan cambiado de operador, el suministro de datos para servicios de directorio será provisto según la legislación vigente.

## **5.2 ABONADOS DE POSTPAGO Y DE PREPAGO**

El proceso de portabilidad para abonados de **postpago** (abonados 'no anónimos' o identificados en el operador donante) se iniciará por parte del abonado mediante una solicitud de portabilidad al operador receptor.

El proceso de portabilidad para abonados con contrato de **prepago** (abonados no necesariamente identificados por el operador donante) se iniciará de igual forma por parte del abonado mediante una solicitud de portabilidad al operador receptor. En el caso de abonados de prepago el operador receptor no tendrá la obligación de compensar el tráfico pendiente de consumo en la tarjeta prepago del operador donante en el momento de portar su número.

Tanto para abonados postpago como prepago, la entrega de esta solicitud firmada por el abonado al operador receptor (u otra forma equivalente de acreditación del consentimiento del abonado a la portabilidad, siempre que se realice de acuerdo con la legislación vigente) será el evento que desencadene el proceso administrativo entre operadores para la gestión de la información necesaria y que finalizará con la portabilidad efectiva de la numeración.

## **5.3 NUMERACIÓN DE TARIFAS ESPECIALES**

La portabilidad de numeración de tarifas especiales, incluyendo los servicios de numeración personal, podrá establecerse entre dos operadores fijos, entre dos operadores móviles de red o entre un operador fijo y otro móvil de red. Los operadores fijos y móviles de red podrán verse involucrados en los distintos procesos asociados con rol de donante, receptor o tercero, según el caso. El abonado deberá entregar la correspondiente solicitud al operador receptor de la numeración de tarifas especiales para poner en marcha el proceso.

Los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración de tarifas especiales por cambio de operador serán los publicados en la Resolución de la CMT de 15 de abril de 2003 y sus posteriores modificaciones, tanto para redes fijas como móviles, por lo que el operador móvil de red se comportará como un operador más en el contexto de tales procedimientos administrativos, salvo especificidades propias de cada tipo de redes. Será, por tanto, la Entidad de Referencia de portabilidad para redes fijas la que actúe como intermediaria con los operadores móviles de red en la gestión de los procesos administrativos necesarios para la conservación de numeración de tarifas especiales.

## **5.4 OPERADORES EN ROL DE OPERADOR TERCERO EN EL CONTEXTO DE LA PORTABILIDAD MÓVIL**

En el contexto de la portabilidad móvil se considerará operador tercero a todo operador móvil o fijo que, sin ser donante, propietario del rango, ni receptor en un proceso concreto, quiera estar involucrado en el mismo.

Todos los operadores móviles y fijos tendrán acceso al sistema de gestión de los procesos administrativos relacionados con la portabilidad móvil, cuya especificación técnica se establece en el presente documento. Un operador tercero móvil o fijo tendrá por consiguiente acceso de lectura distribuida a toda la información que pueda resultar de su interés y participará activamente en aquellos procesos en los que los operadores terceros hayan de estar implicados.

Asimismo la Entidad de Referencia de portabilidad para redes fijas deberá comportarse como operador tercero en los procesos de portabilidad entre redes móviles.

## **5.5 TIPOS DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD MÓVIL**

Las solicitudes de portabilidad podrán ser de dos tipos:

- solicitud para número individual
- solicitud múltiple

Bajo una misma solicitud se podrá solicitar la portabilidad de 10 diferentes rangos de numeración, pudiendo consistir cada uno de estos rangos en un conjunto de MSISDN contiguos o en un sólo MSISDN.

## **5.6 INTERCEPTACIÓN DE LLAMADAS**

Cuando se reciba una solicitud de portabilidad de numeración intervenida judicialmente, el operador donante, sin perjuicio de tramitar adecuadamente la solicitud recibida, dada la inexistencia de fundamento jurídico que permita oponerse a ella, deberá comunicar este hecho al juzgado que acordó la intervención telefónica, a fin de cumplir su obligación de garantizar las intervenciones telefónicas (artículo 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal y artículo 35 de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones) y evitar posibles responsabilidades penales. Será el juzgado en cuestión quién acuerde, si lo estima procedente, las medidas adecuadas para garantizar que la intervención se mantenga por el operador receptor de los números referidos.

## **6. MODELO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA NUMERACIÓN MÓVIL**

El presente documento especifica los requisitos funcionales para la gestión y administración de los procedimientos administrativos asociados a la portabilidad de números móviles.

La solución técnica para las interacciones administrativas entre los operadores afectados por procesos de portabilidad está basada en una solución distribuida implementada mediante páginas WEB por cada uno de los operadores móviles de red.

Los procesos de portabilidad de numeración de tarifas especiales se realizarán a través de la Entidad de Referencia de portabilidad para redes fijas de acuerdo a la Especificación Técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en redes fijas en vigor. Para los procesos de portabilidad móvil, es decir, todos aquellos en los que no esté involucrado directamente ningún operador fijo, la Entidad de Referencia de portabilidad para

redes fijas se comportará con rol de operador tercero de acuerdo a esta especificación. No obstante los operadores fijos, de forma individual, podrán adoptar asimismo el rol de operador tercero.

## 6.1 MODELO DE CONEXIONES Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

### 6.1.1 Interfaz entre los operadores móviles

La solución distribuida que adoptarán los operadores móviles está basada en la definición por cada operador de red de una página WEB para la gestión de la información sobre portabilidad. Dicha página WEB debe ser accesible para un usuario concreto desde cada operador móvil o fijo y desde la Entidad de Referencia, mediante protocolo https (conexión 'segura'). En concreto se contemplan dos interfaces de comunicación para cada aplicación WEB:

- **Interfaz de administración:** mediante esta interfaz el operador gestor de la página realizará el envío de solicitudes (escritura en otras páginas) y las consultas y lecturas de las bases de datos gestionadas en otras páginas por operadores distintos a él mismo. Estas conexiones se pueden realizar de forma manual o mediante procedimientos automáticos.
- **Interfaz de operadores:** es la interfaz mediante la cual otros operadores móviles o fijos y la Entidad de Referencia, acceden a la página WEB propia para depositar nuevas solicitudes (escritura en la página) o realizar consultas o lecturas sobre la misma. En esta interfaz se implementarán los correspondientes mecanismos de control de acceso que garanticen la integridad de la información y la gestión del cupo diario de solicitudes.

La disposición de esta solución permitirá mantener un control sobre el estado de las solicitudes, constituyendo además un soporte del mecanismo de resolución de incidencias. Cada operador de red se responsabilizará del correcto funcionamiento de la aplicación WEB de acceso a sus datos.

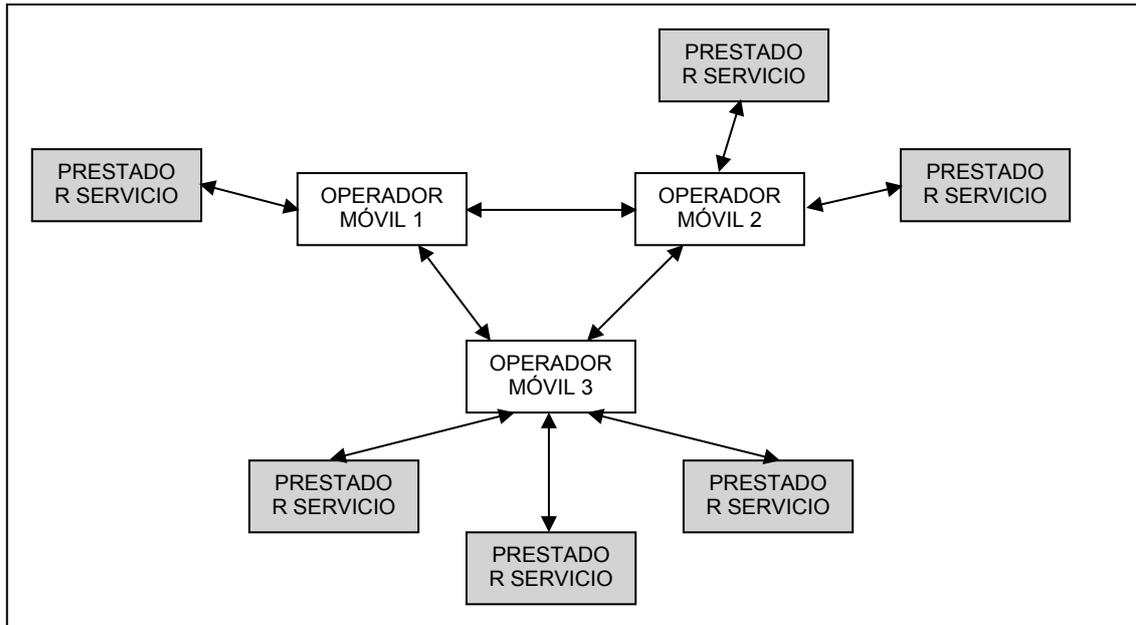
La página WEB propuesta debe ser una aplicación accesible desde Internet con un canal de comunicación que asegure la confidencialidad de la información y garantice quién accede. Como alternativa al acceso Internet, podrá utilizarse capacidad de transmisión dedicada como plataforma de comunicación. En cualquier caso el acceso a la aplicación WEB podrá realizarse mediante conexión de usuario final accediendo a una aplicación interactiva o a través de procesos automáticos de sistemas cuya especificación particular queda fuera del presente documento.

La dirección URL de la página ha de seguir un formato común para evitar confusiones: <https://www.portabilidad.operador.es>, entendiéndose en la parte de operador el nombre del operador de red de telefonía móvil como por ejemplo: <https://www.portabilidad.vodafone.es>. El emplazamiento ha de ser diseñado de manera que pueda ser consultado sin ningún tipo de problema por un navegador estándar.

La página ha de estar disponible en horario ininterrumpido 24 horas los 7 días de la semana, excepto la ventana de mantenimiento de 4 horas al día a partir de la 1:00 a.m. Al acceder se debe presentar una página principal que, junto a un mensaje de bienvenida que indique la finalidad de la misma, pida a la persona que accede su nombre de usuario y contraseña para conectarse (*logon*) a la interfaz. Estos datos serán comprobados por el operador de red responsable de la página, estableciendo los métodos adecuados para garantizar la autenticación.

La seguridad del acceso a la aplicación WEB deberá ser garantizada por cada operador de red mediante la emisión de certificados digitales y funciones específicas de control de seguridad, tales como el establecimiento de perfiles de acceso, con permisos diferenciados en función del tipo de perfil.





## 6.2 DEFINICIÓN DE PROCESOS, ESTADOS Y CUPOS

La solución distribuida para el sistema de gestión de los procedimientos administrativos relativos a procesos de portabilidad móvil, se fundamenta en tres aspectos básicos:

1. Un conjunto de *procesos* que regulan las interacciones entre operadores cubriendo todas las necesidades que pudieran derivarse de cualquier proceso de portabilidad móvil. En este contexto un proceso será, por tanto, un protocolo de acciones a realizar entre dos o más operadores con un objetivo claramente definido.
2. Un conjunto de *estados* que definirán la evolución de un determinado proceso abierto entre dos o más operadores.
3. El establecimiento de unos cupos diarios de solicitudes de portabilidad.

## 6.2.1 Definición de procesos

Para una correcta gestión de las interacciones administrativas de la portabilidad de numeración en redes móviles, se han identificado cuatro procesos básicos entre los sistemas diseñados a tal efecto:

- **Alta:** este proceso responde a la entrega de una solicitud de portabilidad por un abonado a un operador receptor. El operador receptor será el responsable de poner en marcha este proceso.
- **Cancelación:** este proceso se pone en marcha por un operador receptor que desea cancelar una petición de portabilidad en curso, siempre y cuando ésta se produzca en el período en el que esta operación es válida.
- **Baja:** este proceso se pone en marcha por el operador receptor de una numeración y responde a una solicitud de baja del servicio de un abonado con numeración portada.
- **Modificación de NRN:** este proceso permite mantener actualizada la información relativa a los NRNs asociados a los números portados.

Además de estos cuatro procesos básicos, se han identificado como necesarios dos procesos adicionales de carácter auxiliar a los anteriormente presentados:

- **Gestión de incidencias:** este proceso tiene como objetivo proporcionar un mecanismo flexible y rápido para solucionar cualquier incidencia que pudiera darse entre los operadores involucrados en una portabilidad.
- **Consolidación de bases de datos:** este proceso tiene como objetivo garantizar la coherencia de la información a través del sistema de gestión de los procesos administrativos de la portabilidad móvil.

La descripción detallada de cada uno de estos procesos se recoge en el apartado 7.

## 6.2.2 Definición de estados

Los procesos 1, 2, 3, 4 y 5 descritos en el punto anterior requerirán la participación interactiva de dos o más operadores involucrados en los mismos. El protocolo para la gestión de estos procesos se basará en la definición de una serie de estados por los que irán pasando las solicitudes de forma secuencial y con unas ciertas restricciones cronológicas.

Los estados identificados para las solicitudes de estos cinco procesos son las siguientes:

- Proceso de alta: *enviada, solicitada, confirmada, rechazada, portada.*
- Proceso de cancelación: *solicitada, cancelada.*
- Proceso de baja: *notificada, definitiva, cancelada.*
- Proceso de modificación de NRN: *solicitada, confirmada*
- Proceso de gestión de incidencias: *abierta, finalizada, cerrada, cancelada, rechazada.*

Los eventos que desencadenan cada uno de estos estados dentro un proceso, se describen detalladamente en el apartado 7.

## 6.2.3 Cupos diarios

### 6.2.3.1 Cupos diarios de solicitudes de portabilidad

Se entenderá por cupo diario de solicitudes de portabilidad al máximo número de solicitudes de conservación de número por cambio de operador para el que un operador de red que dé

servicio al operador donante (que puede ser él mismo o alguno de sus prestadores de servicio) garantiza su gestión y ejecución de los procesos asociados en los plazos y condiciones establecidos en la presente especificación técnica.

Los tipos de solicitudes de portabilidad para redes móviles a efectos de cupo diario serán los siguientes:

- individual (un MSISDN)
- múltiple

La gestión de estos cupos será realizada de forma automática. Para los nuevos operadores móviles de red que integren el sistema de portabilidad, el valor inicial de los mismos se fijará libremente por cada operador, si bien dicho valor ha de ser superior a 1000 para las solicitudes individuales y superior a 20 para las solicitudes múltiples. Los valores de los cupos deberán ser mantenidos por los operadores y actualizados en función de la demanda según se indica en el siguiente párrafo.

Los operadores móviles de red deberán actualizar al alza los cupos afectados de manera inmediata cuando se impida la grabación de solicitudes de portabilidad con conservación de numeración por desbordamiento del cupo, ocurriendo esta circunstancia en cuatro días distintos durante un período de 8 días hábiles consecutivos. El incremento aplicado para obtener el nuevo cupo será de un 30% en el caso de las solicitudes individuales y de 100 unidades en el caso de solicitudes múltiples. El operador de red afectado deberá disponer sus sistemas y recursos de acuerdo a los nuevos cupos el día siguiente del momento en que se dan las condiciones de ampliación.

### **6.2.3.2 Cupos diarios de ventana de cambios**

Adicionalmente al cupo de solicitudes diarias, se establece un cupo diario de ventana de cambio que corresponde al volumen máximo de cambios de operador diario que un operador de red en rol donante, para él mismo y para sus prestadores de servicio, ha de ser capaz de garantizar. El objeto de este cupo es evitar picos pronunciados de volumen de portabilidades móviles en un día determinado que provoquen un desbordamiento de la capacidad de proceso durante la ventana de cambio nocturna de 4 horas. Dicho cupo de ventana de cambios debe ser igual en cada momento al cupo diario de solicitudes tramitadas diarias incrementado en un 20%, contabilizándose las solicitudes múltiples a estos efectos como si fuesen individuales.

Este cupo únicamente afecta a los operadores de red en rol donante, refiriéndose a portabilidades propias y de sus prestadores de servicio. Los operadores terceros deberán dimensionar sus sistemas de tal modo que puedan actualizar los cambios durante la ventana de cambio.

## **6.3 FORMATO DE LA PÁGINA DE CADA OPERADOR**

En este apartado se describen las características básicas que ha de tener la página WEB gestionada por cada operador de red. En apartados posteriores se detallarán las funcionalidades e interacciones necesarias para gestionar los procesos administrativos de portabilidad móvil mediante las mismas.

Una vez se haya accedido a la aplicación, el navegador ha de mostrar una página en la que se incluirán tres menús desplegables con los siguientes contenidos temáticos:

- ***Peticiones***
- ***Boletines***
- ***Incidencias***

El **menú de peticiones** servirá para lanzar cada uno de los tres procesos básicos identificados y que en general requieren la participación interactiva de dos o más operadores (procesos de alta, cancelación, baja y modificación de NRN).

El **menú de boletines** servirá para mantener información de todos los procesos identificados en la gestión administrativa de la portabilidad móvil (con excepción de la gestión de incidencias, que por su complejidad, se independiza del resto). Existirá un boletín por cada posible estado de una solicitud en un determinado proceso.

El **menú de incidencias** será responsable de lanzar el proceso de gestión de incidencias y de mantener un canal abierto que posibilite la resolución de las mismas a la mayor brevedad posible.

### 6.3.1 Menú de Peticiones

Dentro de este menú se deberán incluir las siguientes funciones:

(a) **Alta:** Para crear una nueva solicitud de portabilidad. Al elegir esta opción el sistema automáticamente asignará un *código de referencia* de petición que se utilizará para hacer el seguimiento de la misma y se mostrará un formulario a rellenar por el operador receptor que incluirá los siguientes campos obligatorios:

- Código de referencia (asignado por el sistema del operador de red que dé servicio al donante)
- Datos de abonado (sólo cuando se disponga de ellos)
  - NIF/NIE/Pasaporte-y-nacionalidad/CIF
  - Nombre y apellidos, o razón social
- Datos de Portabilidad
  - Tipo de portabilidad (individual/múltiple)
  - Numeración (MSISDN / múltiples MSISDNs)
  - NRN asociado al receptor
  - ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM (sólo en el caso de abonados de prepago)
  - Operador receptor
  - Operador donante
  - Fecha y hora en la que el abonado ha efectuado la solicitud
  - Código de la solicitud firmada por el cliente

Adicionalmente, contendrá el siguiente campo opcional:

Fecha de la ventana de cambio

El sistema sólo aceptará la petición si se han cumplimentado por el operador receptor todos los campos obligatorios de manera adecuada.

En las solicitudes de portabilidad múltiple, el operador donante y el operador receptor deben ser los mismos para todos los MSISDNs implicados en dicha solicitud.

(b) **Cancelación:** Este menú permitirá al operador receptor cancelar una petición al operador donante. Al elegir esta función aparecerán los siguientes campos para buscar la petición a cancelar:

- Código de referencia
- Datos de abonado
  - Identificación (NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF)
- Datos de Portabilidad
  - Numeración (MSISDN/múltiples MSIDNS)
  - Código de la solicitud firmada por el cliente

Una vez encontrada la petición, para poder cancelarla habrá que indicar el motivo de la cancelación.

(c) **Baja de numeración portada:** Este menú facilitará el procesamiento de la baja de una numeración portada por parte del último operador receptor y su recuperación por el operador propietario del rango/prestador de servicio inicial al que pertenece dicha numeración, una vez superado el mes de guarda exigido. Al elegir esta opción, el sistema del último operador receptor automáticamente asignará el código de referencia de petición que se utilizará para hacer un seguimiento de la misma y se mostrará un formulario a rellenar por el operador receptor con los siguientes campos obligatorios:

- Código de referencia (asignado por el sistema del operador receptor)
- Datos de abonado
  - Identificación (NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF)
- Datos de Portabilidad
  - Numeración (MSISDN/múltiples MSISDNs)
  - Operador propietario del rango/Prestador de servicio inicial
  - Operador donante (*último operador receptor*)
- Causa de la baja (petición del abonado/otra)

El sistema solo aceptará la petición si se han cumplimentado por el último operador receptor todos los campos obligatorios de manera adecuada. Otros campos presentados serán opcionales o rellenados automáticamente por el sistema del operador responsable de la página WEB.

(d) **Modificación de NRN:** Este menú permitirá modificar el prefijo de encaminamiento de red (*network routing number*) asociado a un número portado. Al elegir esta opción, el sistema automáticamente asignará el código de referencia de petición que se utilizará para hacer un seguimiento de la misma y mostrará un formulario a rellenar por el operador que solicita el cambio de NRN con los siguientes campos obligatorios:

- Código de referencia (asignado por el sistema del operador receptor)
- Datos de Portabilidad:
  - Numeración (MSISDN/múltiples MSISDNs)
  - Operador propietario del rango
  - Operador receptor
  - NRN antiguo
  - NRN nuevo

El sistema sólo aceptará la petición si se han cumplimentado por el operador receptor todos los campos obligatorios de manera adecuada.

### 6.3.2 Menú de Boletines

Dentro de este menú se deberán incluir las funciones que permitan consultar boletines de información sobre diferentes aspectos de la portabilidad. Estos boletines son filtros permanentes aplicados sobre la información de portabilidad contenida por cada operador de red en sus bases de datos de portabilidad. La información de los boletines (y por tanto la de las BDs de cada operador de red) deberá estar actualizada al menos en el medio día hábil siguiente al de ocurrencia de eventos que modifiquen datos particulares sobre procesos o información de portabilidad.

Los boletines se generarán de forma automática mostrando la información de portabilidad ya actualizada en el periodo de lectura del mismo. El contenido de cada boletín dependerá tanto del proceso de portabilidad asociado, como del rol del operador que solicita su lectura. La lectura del boletín por parte de un operador podrá provocar la modificación del estado de un proceso en determinados casos.

Los boletines serán los siguientes para cada proceso:

#### BOLETINES ASOCIADOS AL PROCESO DE ALTA

- solicitudes de alta realizadas (altas enviadas, aún no recepcionadas por donante)
- solicitudes de alta solicitadas (recepcionadas por donante)
- solicitudes de alta confirmadas
- solicitudes de alta rechazadas
- boletín de numeraciones portadas

#### BOLETINES DE CANCELACIÓN

- cancelaciones aceptadas

#### BOLETINES DE BAJA DE NUMERACIÓN PORTADA

- bajas notificadas
- bajas canceladas
- bajas definitivas

#### BOLETINES DE MODIFICACIÓN DE NRN

- modificación de NRNs solicitadas
- modificación de NRNs aceptados

El menú de boletines podrá ser ampliado por acuerdo de los operadores en función de las necesidades de información que pudieran surgir en el futuro.

### **6.3.3 Menú de Incidencias**

Dentro de este menú se deberán incluir las funciones que permitan la consulta de las incidencias que hayan podido surgir durante el procesamiento de la petición. El mecanismo empleado para la comunicación entre los operadores implicados en una incidencia se basa en un protocolo de comunicación directa. El operador que abre la incidencia (operador emisor) guardará en este menú de su página WEB toda la información relativa a la misma. Esta información incluirá el estado en el que se encuentra la incidencia, los datos de apertura y cierre enviados por el emisor y las respuestas del receptor (finalización, rechazo). El único operador que puede modificar este menú es el emisor de la incidencia, que se encargará de actualizar el estado de la misma y añadir el contenido de los mensajes intercambiados con el operador receptor. A partir de unos filtros de entrada se tiene que poder acceder a la información relativa a las incidencias que están asociadas al operador responsable del usuario que accede al menú. La información que ha de aparecer es la siguiente:

- *Código de incidencia*: Número de 9 dígitos asignado por el operador emisor de la incidencia.
- *Código de referencia asociado* (opcional u obligatorio en función de la tipología de la incidencia): contiene el código de referencia de la solicitud asociado a la incidencia
- *Fecha de apertura*: fecha de la primera apertura de la incidencia.
- *Número de aperturas*: número de veces que la misma incidencia es abierta desde el operador emisor hacia el receptor.
- *Estado*: estado de la incidencia.
- *Fecha del estado*: fecha en la que se ha realizado el cambio de estado.
- *Causa de cancelación o rechazo*: causa de cancelación o rechazo de la incidencia.

A partir de la lista anterior se ha de poder acceder a información más detallada de la incidencia. Se ha de incluir todas las operaciones que han producido cambios de estado en la misma. Asociada a cada operación ha de aparecer la siguiente información:

- *Código de usuario*: código del usuario que realiza la operación.
- *Operador*: descripción del operador al que pertenece el usuario.
- *Fecha de envío*: muestra la fecha en que uno de los operadores envía el movimiento al otro. Por ejemplo, del emisor al receptor durante la operación de apertura, del receptor al emisor durante la operación de finalización, etc.
- *Estado de la incidencia*: estado de la incidencia.
  - *Estado interno*: Utilizado para distinguir si la incidencia está pendiente de enviar al operador receptor o ya ha sido enviada, y por lo tanto recibida, por el operador destinatario.
- *Fecha de creación*: fecha en la que se creó el registro en la WEB.
- *Descripción de la incidencia o respuesta*: texto descriptivo con la definición (primer registro) o respuesta a la incidencia (siguientes registros). En el caso de que la incidencia impacte a prestadores de servicio, también se incluirán en este campo. Además, en la definición de la incidencia se introducirá la lista de teléfonos de los implicados en la incidencia.

Esta funcionalidad podrá evolucionar por acuerdo entre operadores ante necesidades operativas u oportunidades de mejora detectadas.

#### **6.4 FUNCIONALIDADES DEL INTERFAZ DE ACCESO A LOS PRESTADORES DE SERVICIO**

La interfaz de acceso a los prestadores de servicio deberá incorporar las funcionalidades necesarias para una correcta gestión de los procesos de portabilidad en función de los acuerdos alcanzados entre el prestador de servicio y su operador de red. Dicho interfaz ha de permitir a los prestadores de servicio que tengan acuerdo con el operador de red desempeñar sus responsabilidades en los procesos administrativos de portabilidad, respecto a la tramitación de peticiones, consultas e incidencias.

Las responsabilidades del prestador de servicio y de su operador de red son las mencionadas a continuación:

- Proceso de alta de portabilidad: en rol receptor, el prestador de servicio tiene la responsabilidad de tramitar la solicitud de alta del usuario respetando el plazo establecido en las especificaciones, por medio de la interfaz o interfaces que su operador de acceso le provea. Éste tiene la obligación de garantizar dicha accesibilidad al sistema de portabilidad y de asegurar que mediante dicha interfaz las peticiones de portabilidad sean transmitidas al operador donante respetando los plazos establecidos en la especificación. Respecto a los datos de portabilidad, el NRN asociado al receptor es la única información de la que es responsable el operador de acceso. En rol donante, el prestador de servicio tiene la responsabilidad de leer las solicitudes en las cuales sea receptor y aceptar o denegar tales solicitudes en plazo, en base a las causas de denegación que le competen. Su operador de acceso en este caso tiene la obligación de facilitarle los medios para la correcta ejecución de dichas responsabilidades.. Aquellas causas de denegación tipificadas en la especificación que no son responsabilidad del prestador de servicio, será el operador de acceso quien deberá validarlas.
- Proceso de cancelación: en rol receptor, el prestador de servicio tiene la responsabilidad de tramitar las solicitudes de cancelación en el plazo establecido en las especificaciones, por medio de la interfaz o interfaces que su operador de acceso le provea. Éste tiene la obligación de garantizar dicha accesibilidad al sistema de portabilidad y de asegurar que mediante dicha interfaz las peticiones de cancelación

sean transmitidas al operador donante respetando los plazos establecidos en la especificación.

- Proceso de baja de numeración portada: sólo en rol receptor, el prestador de servicio tiene la responsabilidad de tramitar las notificaciones de baja de numeración portada en el plazo establecido en las especificaciones, por medio de la interfaz o interfaces que su operador de acceso le provea. Éste tiene la obligación de garantizar dicha accesibilidad al sistema de portabilidad y de asegurar que las notificaciones de baja sean publicadas en plazo.
- Proceso de gestión de incidencias: el prestador de servicio tiene la responsabilidad de participar en la gestión de aquellas incidencias en las que esté involucrado. Su operador de acceso tiene la obligación de proveer al prestador de servicio de herramientas que le permitan al mismo intervenir en dichas incidencias respetando los plazos establecidos en la especificación, así como la creación de incidencias

Las responsabilidades del prestador de servicio y su operador de acceso en los procesos de portabilidad son los definidos anteriormente. Aunque dependiendo del acuerdo entre el prestador de servicio y su operador, la implementación operativa de dichas obligaciones, es decir, las funcionalidades necesarias para la gestión de la portabilidad, puedan ser delegadas en una de las partes, esto no exime a las mismas de sus responsabilidades.

## 7. PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE PORTABILIDAD DE NUMERACIÓN

### 7.1 CONSIDERACIONES GENERALES

Para una correcta gestión de los procesos administrativos de la portabilidad en redes móviles, se han identificado cuatro procesos básicos (alta, cancelación, baja y cambio de NRN) y dos procesos adicionales o auxiliares (consolidación de bases de datos e incidencias).

A continuación se exponen algunas consideraciones generales, que afectan por igual a los seis procesos identificados:

1. El acceso de los operadores a las aplicaciones WEB propias y de terceros para la tramitación de los procesos administrativos de la portabilidad podrá realizarse mediante conexión de usuario final accediendo a una aplicación interactiva, o a través de aplicaciones/procesos automáticos de sistema, según se expone en el punto 6.1.
2. Para el correcto funcionamiento de los procesos administrativos es obligatorio que todo operador de red consulte cada período de medio día hábil, mañana (8 a 14h.) o tarde (14 a 20h.) el estado de los números portados correspondiente a todos los rangos de numeración móvil en los boletines de tramitación de solicitudes del resto de operadores de red para actualizar sus datos. Los datos residentes en los sistemas de cada operador de red correspondientes a sus propios rangos de numeración serán considerados como maestros (de referencia) a efectos de consolidación de este tipo de información.
3. Es necesario definir un *código de referencia* que identifique unívocamente a los diferentes procesos que lo requieren (alta, baja, modificación de NRN), para poder gestionarlas en los procesos administrativos de portabilidad descritos en esta especificación. Serán los códigos identificadores utilizados por los operadores para realizar el seguimiento del estado de cada solicitud a lo largo de los procesos. La estructura del citado código de referencia será la siguiente:

Descripción de Campo	Longitud	Tipo
operador solicitante	2	N
tipo de proceso (alta, baja, modificación de NRN)	1	N
tipo de solicitud (individual=1, múltiple=2)	1	N
fecha y hora de la solicitud	10	N
número de índice diario secuencial <sup>1</sup>	5	N

Asimismo, también es necesario definir un código que identifique a las incidencias en el sistema de gestión de incidencias automático. El formato de dicho código es el siguiente:

XXX-ZZZZ-YYYYYYYYYY, donde

XXX corresponde al código del operador que abre la incidencia

ZZZZ es un código que identifica al tipo de incidencia

YYYYYYYYYY es un contador secuencial que permite que la incidencia tenga un código único de 9 cifras

4. El sistema debe permitir gestionar el cupo diario de solicitudes por operador (ver apartado 6.2.3).
5. De modo general y según el modelo de conexión/comunicación propuesto, las tareas de los procesos cumplen con la siguiente estructura común:
  - Acceso a la información asociada a un código referencia;

<sup>1</sup> Este número garantizará el tratamiento FIFO de las solicitudes, por lo tanto este índice debe ser único, no pudiendo compartir dos solicitudes realizadas el mismo día el mismo nº de índice.

- Inserción/Modificación de datos en la referencia según proceda, implicando:
  - Un cambio de estado de la referencia y,
  - Actualización/refresco automático en el Boletín/Consulta correspondiente.

6. El ritmo temporal de las actuaciones administrativas a realizar por los operadores se secuenciará por períodos fijos de "medio día" (o seis horas hábiles), salvo que se indique lo contrario, existiendo un periodo de medio día de mañana (8 a 14 horas) y de tarde (14 a 20 horas). A efectos de tiempos consumidos, se tendrá en cuenta el período de medio día en el que se realizó la actuación, con independencia del momento preciso dentro de dicho periodo.

Se mantiene el mismo proceso administrativo de portabilidad, aun cuando estén implicados en las solicitudes los prestadores de servicio, de forma que éstos tendrán la responsabilidad de gestionar los procesos de alta, cancelación, baja y gestión de incidencias, respetando los plazos y secuencias de tiempos previstos para cada proceso.

### 7.1.1 Subcodificación de los NRNs

El prefijo de encaminamiento NRN para números portados tiene una estructura de 6 dígitos (ABCDEF) y está definido de la siguiente forma:

AB	CDEF
Código de operador móvil de red, de 00 a 79	Fijados por el operador de red receptor, siempre CDEF ≠ 9999

ABC	DEF
Código de operador móvil de red, de 800 a 999	Fijados por el operador de red receptor, siempre DEF ≠ 999

Los dígitos DEF se emplearán para identificar las portabilidades en las que el operador receptor es un prestador de servicio del operador de red al que corresponde el código de operador del NRN. Por tanto, en el caso de portabilidades en las que el operador receptor sea un prestador de servicio, el NRN asociado será codificado de la siguiente forma:

AB	C	DEF
Código de operador móvil de red (*) de 00 a 79	5	Código identificativo del Prestador de Servicio asociado al operador móvil identificado por AB

y

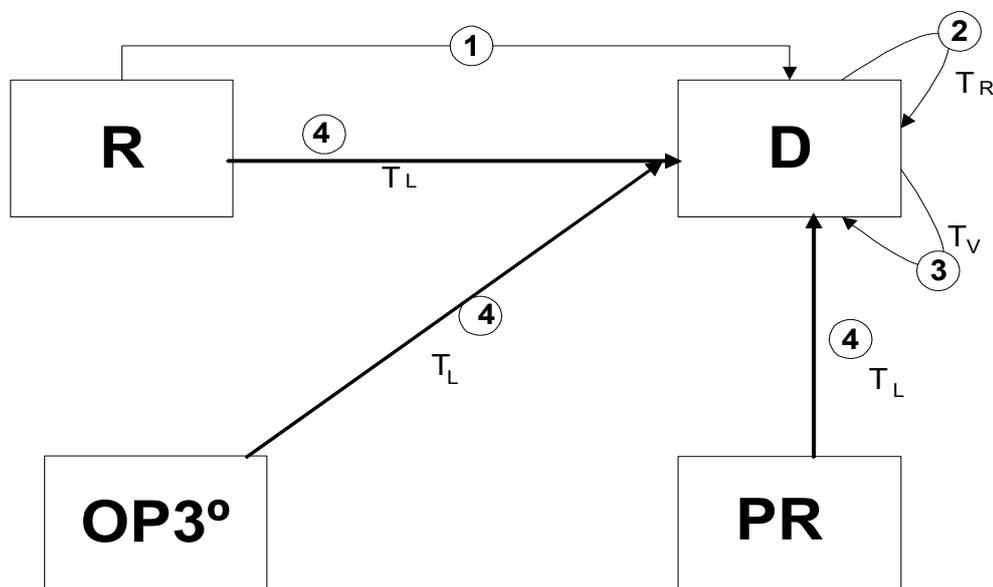
ABC	DEF
Código de operador móvil de red (*) de 800 a 999	Código identificativo del Prestador de Servicio asociado al operador móvil identificado por ABC

\* Por operador móvil se comprende a todos los prestadores del servicio telefónico móvil disponible al público, sean operadores móviles u OMV (Operadores Móviles Virtuales)

## 7.2 PROCESO DE ALTA DE NUMERACIÓN PORTADA

A continuación se describe el proceso de alta de numeración portada. Se considera que no hay distinción en el proceso para abonados de numeración de prepago y de postpago/contrato.

### 7.2.1 Diagrama de estados del proceso de alta de numeración portada



### 7.2.2 Interacciones y estados

A continuación se detallan las interacciones que existen entre los distintos operadores dentro del flujo de una solicitud:

#### ① *Solicitud de Alta de Portabilidad*

El operador receptor realiza una solicitud de alta de portabilidad grabando en el formulario WEB del operador donante (de forma manual o automática), la información presente en el punto 6.3.1(a) relativa a:

- Datos del abonado
- Datos de portabilidad

Se generará automáticamente un código de referencia de la solicitud de portabilidad por el operador de red que da servicio al donante (que puede ser él mismo o uno de sus prestadores de servicio) que identificará unívocamente la solicitud a lo largo del proceso, pasando la solicitud al estado de "enviada". Este código se asociará de forma unívoca con el código de solicitud (ver apartado 8).

Puesto que existe un cupo de solicitudes de portabilidad, deberán implantarse en los entornos WEB de los operadores de red (en rol donante) los controles automáticos necesarios que impidan la grabación de nuevas solicitudes de portabilidad cuando se haya superado el cupo diario.

#### ② *Recepción de Solicitud de alta*

El operador donante tiene la obligación de leer la solicitud del receptor dentro del periodo  $T_R$  de medio día hábil siguiente al de grabación por el receptor de la solicitud en la página WEB del donante.

El periodo de lectura de la solicitud por el operador donante marca el inicio de contabilización de tiempos de resolución, así como el comienzo del proceso de análisis de viabilidad de portabilidad para esa referencia ( $T_V$ ). La solicitud pasará al estado de "solicitada".

El operador receptor (así como el operador propietario del rango y los operadores terceros con encaminamiento directo) podrá comprobar el estado de sus solicitudes a través de conexiones asíncronas a la página WEB del donante, como parte del proceso de consolidación de bases de datos descrito en el apartado 7.7.

### ③ **Confirmación / Denegación de solicitud de alta**

Dentro de los 2 días hábiles siguientes al periodo en el que se produjo la lectura de la solicitud de alta, el operador donante está obligado a modificar en su entorno WEB el estado de la solicitud de portabilidad, confirmando o denegando la misma.

1. Denegación de la solicitud: en este caso, la respuesta incluirá la causa por la que el operador donante rechaza la solicitud. Las causas que provocan la denegación de la portabilidad son las siguientes:
  - En el caso de abonados pospago, falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte-y-nacionalidad/CIF.
  - En el caso de abonados prepago, falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM.
  - numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha;
  - numeración no asignada ni portada al operador donante;
  - numeración en estado de baja;
  - causas justificadas de fuerza mayor;
  - comprobación de que la tarjeta SIM no ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida.
  - NRN no abierto en interconexión.
2. Confirmación de la solicitud: en este caso la respuesta incluirá la propuesta del operador de red del donante acerca de la ventana de cambio de portabilidad del número. La portabilidad podrá efectuarse en la "próxima" ventana de cambio o en la propuesta por el abonado (siempre dentro de los límites acordados).

La ventana de cambio se establecerá entre las 2:00 y las 6:00 a.m. de la noche correspondiente al día y medio hábil siguiente al cumplimiento del plazo máximo de tramitación  $T_V$ , o bien en una fecha posterior solicitada por el abonado (siempre que no sea superior a 1 mes desde la fecha de la solicitud). Únicamente en caso de superación del cupo de la ventana de cambio se admitirá que el operador de red del donante retrase la ventana de cambio en un día hábil como máximo, salvo que vuelva a superarse el cupo de la ventana de cambio, en cuyo caso se retrasará al primer día hábil con cupo disponible.

### ④ **Lectura de la Ventana de Cambio por el operador receptor, propietario del rango y terceros**

El operador receptor, el operador propietario del rango y los operadores terceros con encaminamiento directo, tienen la obligación de leer el boletín de solicitudes confirmadas en el periodo  $T_L$  de  $\frac{1}{2}$  día hábil siguiente al de la aceptación de la solicitud  $T_V$ . En caso de no poder actualizar la base de datos durante la ventana de cambio propuesta por el donante, abrirán la incidencia correspondiente.

## 5 **Publicación de boletines de portabilidad**

Una vez leída la ventana de cambio, se planificarán y ejecutarán las tareas de red de forma coordinada entre los operadores implicados (receptor, donante, propietario del rango y operadores terceros con encaminamiento directo). Al comienzo del medio día hábil siguiente a la ventana de cambio, el operador propietario del rango tendrá actualizado en su WEB el boletín de sus números portados, con indicación del operador receptor actual.

Asimismo, al comienzo del medio día hábil siguiente a la ventana de cambio, el operador de red que da servicio al operador donante (que puede ser el mismo o uno de sus prestadores de servicio) habrá modificado el estado de la solicitud a "portada", actualizando los boletines mediante la eliminación de la solicitud del boletín de confirmadas y su inclusión en el boletín de solicitudes portadas.

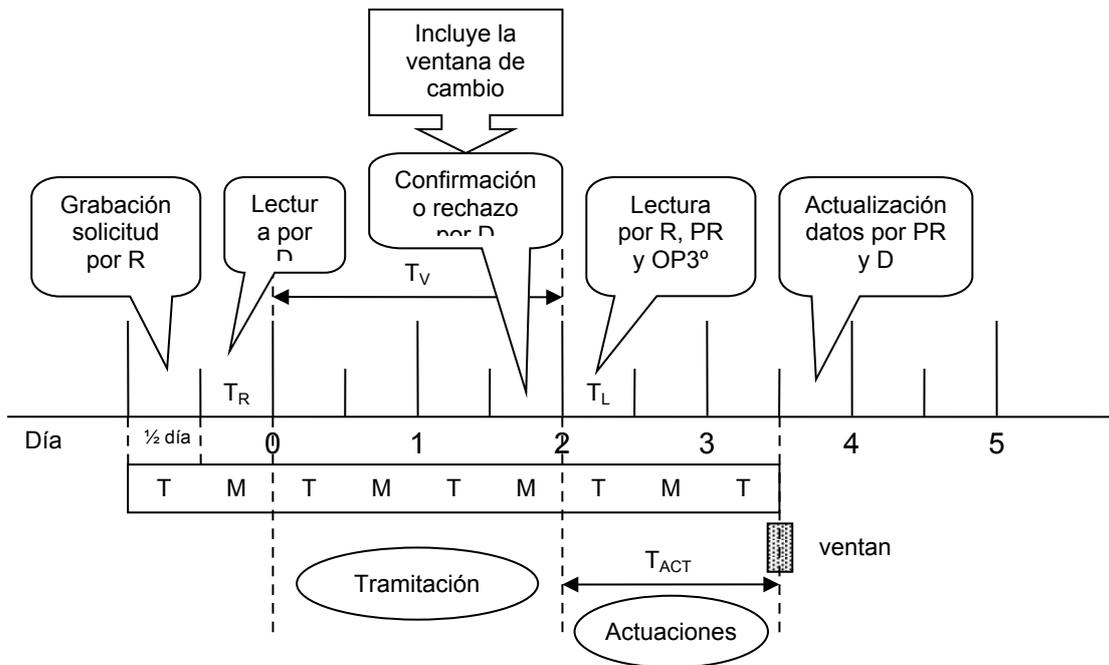
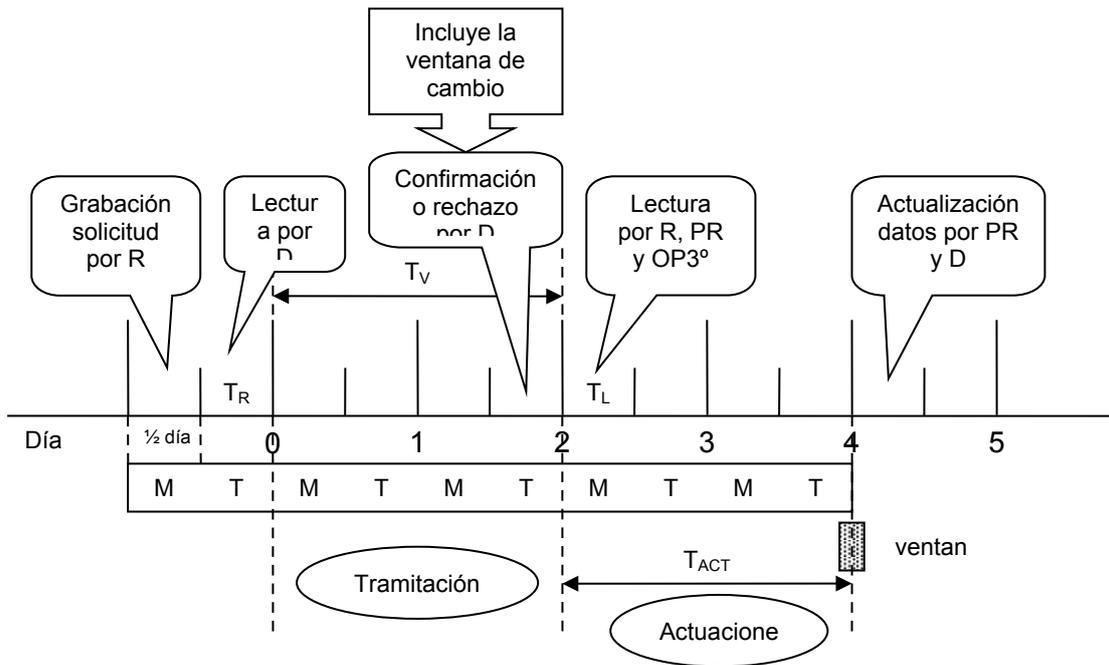
### 7.2.3 Secuencia de tiempos

El resumen de tiempos necesarios para realizar cada tarea del proceso son los siguientes:

<b>Tareas del Proceso</b>	<b>Operador Responsable</b>	<b>Periodo</b>
Solicitud de portabilidad	receptor	
Lectura y recepción de solicitud	donante	$T_R = \frac{1}{2}$ día hábil.
Análisis de viabilidad de portabilidad y publicación de contestación, proponiendo ventana de cambio	donante	$T_V = 2$ días hábiles
Lectura de solicitudes confirmadas y ventana de cambio	Receptor, propietario de rango, operadores terceros con encaminamiento directo	$T_L = \frac{1}{2}$ día hábil
Actuaciones en red para cambio de abonado	Receptor, donante, propietario del rango y operadores terceros con encaminamiento directo	$T_{ACT} = 1\frac{1}{2}$ días h (*) + $T_{VC}$
Publicación de boletines	propietario del rango y donante	

(\*) $T_{ACT}$  puede variar a 2 días h +  $T_{VC}$ , en función del momento de la grabación de la solicitud (mañana o tarde)

Estos tiempos cumplen con el periodo de 4 días hábiles contados desde el siguiente a la recepción por el operador donante establecido en el reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, artículo 44.3. El periodo  $T_V$  durante el cual el operador donante estudia la confirmación/denegación de la solicitud será de 2 días. En las siguientes figuras se pueden ver los plazos de tiempo en función de si la grabación de la solicitud se realiza por la mañana o por la tarde.



#### 7.2.4 Plazo de grabación

El plazo de tiempo desde que el cliente solicita la portabilidad, independientemente de si el operador receptor es un operador de red propiamente dicho o un prestador de servicio que tiene un acuerdo con el mismo, hasta que el operador receptor realiza una solicitud de alta de portabilidad grabando en el formulario WEB del operador de red que da servicio al donante (de forma manual o automática) será como máximo de un día hábil.

#### 7.2.5 Sistemas de Soporte al Proceso

Las herramientas necesarias para gestionar el proceso son las siguientes:

- Formulario de alta de solicitud. A través del menú de peticiones, se accederá a los formularios WEB que permitan la grabación de solicitudes de portabilidad. La pantalla de alta contendrá los atributos contenidos en el punto 6.3.1.a). Se utilizará para dar soporte al punto 1 del proceso.

Para cubrir los puntos 2, 3, 4 y 5 del proceso, será necesario que el operador donante realice de forma manual o automática las acciones de lectura, confirmación o denegación y paso a portada.

- A través del acceso al menú de Boletines (punto 6.3.2), se podrán acceder a los siguientes listados ya configurados:
  - a) Boletín de solicitudes de alta realizadas (aún no leídas por el donante)
  - b) Boletín de solicitudes de alta solicitadas (en análisis por donante)
  - c) Boletín de solicitudes de alta confirmadas por donante (con propuesta ventana de cambio por donante)
  - d) Boletín de solicitudes de alta rechazadas por donante
  - e) Boletín de numeraciones portadas.

En la tabla siguiente, se describen los estados y las acciones que detonan cambios en los mismos. El entorno de trabajo debe asegurar que los estados transicionan detonados por los eventos adecuados.

Estado Inicial	Acción Detonante de Cambio de Estado	Estado Final	Punto del Proceso
	Envío/grabación de la solicitud de alta por operador receptor	Enviada	1
Enviada	Lectura de solicitudes por donante, marcándolas como recibidas, e iniciando el análisis de viabilidad.	Solicitada	2
Solicitada	Escritura de Confirmación de Portabilidad por Donante, proponiendo ventana de cambio.	Confirmada	3
Solicitada	Rechazo de solicitud por el donante	Rechazada	3
Confirmada	Lectura de la solicitud del boletín de solicitudes confirmadas por el receptor, el propietario del rango y operadores terceros. Portabilidad en red.	Portada	4 y 5

### 7.2.6 Interacciones suplementarias en el caso de que el operador receptor o donante sea un prestador de servicio

En caso de que el operador receptor sea un prestador de servicio, mediante la interfaz de su operador de red podrá rellenar la información necesaria para iniciar el proceso de portabilidad, es decir, aportando los datos que permitan la correcta tramitación de la solicitud de alta en la web del operador donante (6.3.1.a).

En el caso de que el operador donante sea un prestador de servicio, mediante la interfaz con su operador de red podrá acceder a todas las solicitudes grabadas por el operador receptor y que le incumben como operador donante dentro del plazo de medio día correspondiente a  $T_R$ . Asimismo, debe poder confirmar o denegar la solicitud de portabilidad por medio de la interfaz con su operador de red. La confirmación/denegación se ha de realizar dentro del plazo de dos días correspondiente a  $T_V$ . Las causas de denegación que son responsabilidad del prestador de servicio y por las que podrá rechazar una solicitud de portabilidad son las siguientes:

- En el caso de abonados pospago, falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF.
- En el caso de abonados prepago, falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM.
- Comprobación de que la tarjeta SIM no ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida.
- Numeración en estado de baja.

Asimismo, las causas de denegación que son responsabilidad del operador de red donante, y por las que podrá denegar la solicitud son las siguientes:

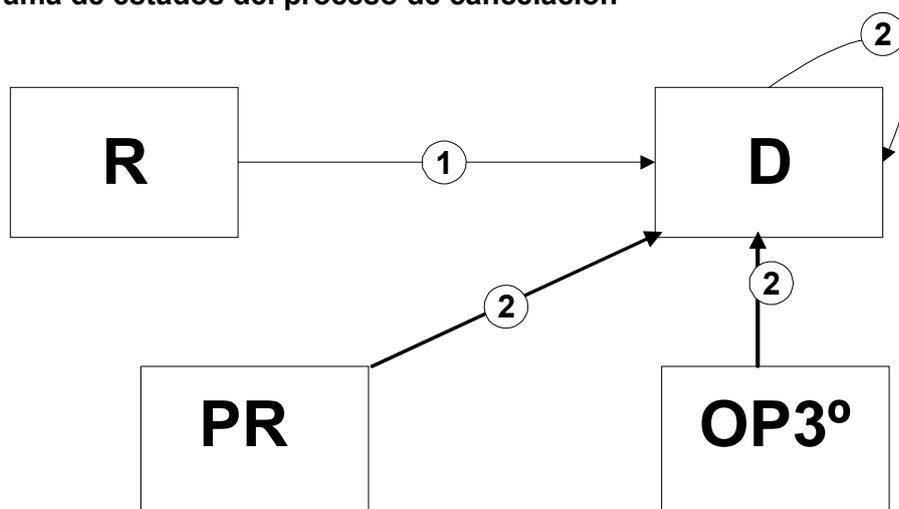
- Numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha.
- Numeración no asignada ni portada al operador donante.
- Causas justificadas de fuerza mayor.
- NRN no abierto en interconexión.

El operador de red del donante publicará la confirmación o denegación de la solicitud dentro del plazo  $T_V$ .

Aunque la aplicación efectiva de las interacciones entre el prestador de servicio y el operador de red puede variar según el acuerdo de acceso alcanzado por los mismos, las responsabilidades siguen estando asociadas a cada uno de ellos, como se expone en el punto 6.4.

## 7.3 PROCESO DE CANCELACIÓN DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD

### 7.3.1 Diagrama de estados del proceso de cancelación



### 7.3.2 Interacciones y estados

A continuación se detallan las interacciones que existen entre los operadores dentro de este proceso:

#### ① **Solicitud de Cancelación**

El operador receptor, mediante conexión manual o automática al entorno WEB del operador de red que da servicio al donante, accederá a la solicitud de portabilidad que desea cancelar, mediante una consulta que la localice introduciendo alguno de los siguientes datos claves de búsqueda, según lo expuesto en el punto 6.3.1(b):

- Código de referencia de la solicitud
- Datos del abonado
- Datos de portabilidad

Para que la solicitud de cancelación sea aceptada, debe cumplir con las temporizaciones expuestas en el apartado 7.3.3, y darse alguna de las causas de cancelación mencionadas a continuación (que deberá incluirse en dicha solicitud):

- El abonado solicitante desea interrumpir el proceso de portabilidad
- Problemas técnicos entre los operadores
- Cualquier otra causa que pueda ser acordada por los operadores, dentro del marco legal.

#### ② **Recepción y Cancelación**

El operador de red que da servicio al donante tiene la obligación de leer y aceptar inmediatamente la solicitud de cancelación del receptor si ésta cumple las condiciones expuestas anteriormente. En caso contrario mostrará un mensaje de error. La lectura implicará automáticamente el cambio de estado de la solicitud de portabilidad original de “solicitada” o “confirmada” a “cancelada”.

El operador dueño del rango y los operadores terceros con encaminamiento directo, tienen la obligación de leer el boletín de cancelaciones aceptadas en el periodo de ½ día hábil siguiente al de la aceptación de cancelación.

### 7.3.3 Temporización

Se aceptarán solicitudes de cancelación de portabilidad solamente si éstas llegan con una anterioridad  $T_{CAN}$  superior a  $T_{ACT}$ , es decir, hasta la finalización del periodo  $T_V$ .

En caso de no cumplirse esta condición, no se permitirá la grabación de la solicitud.

### 7.3.4 Sistemas de Soporte al Proceso

Para dar soporte al proceso, deben existir las siguientes herramientas:

- Formulario de modificación de solicitudes de portabilidad. El formulario debe permitir:
  - a) Incluir el motivo de cancelación de la solicitud, dando soporte al punto 1 del proceso.
  - b) Validaciones automáticas de cumplimiento de restricciones temporales.
  - c) Cambiar el estado de la solicitud de portabilidad pasando a "cancelada", dando a soporte al punto 2 del proceso.
- Boletín de cancelaciones aceptadas, que será actualizado tras la recepción por el donante de la solicitud del receptor.

La tabla de estados y sus transiciones para este proceso son las siguientes:

Estado Inicial	Acción detonante de cambio de estado	Estado Final	Punto del Proceso
Solicitada	Lectura de solicitudes de cancelación por el donante, marcando la referencia de portabilidad como cancelada	Cancelada	1 y 2

### 7.3.5 Interacciones suplementarias en el caso de que el operador receptor sea un prestador de servicio

El prestador de servicio mediante la interfaz de su operador de red debe poder acceder a la solicitud de portabilidad que desee cancelar. El prestador de servicio podrá cancelar las solicitudes siempre que se cumplan las temporizaciones expuestas en el apartado 7.3.3 y se dé alguna de las causas de cancelación responsabilidad del prestador de servicio y que son mencionadas a continuación (que deberá incluirse en dicha solicitud):

- El abonado solicitante desea interrumpir el proceso de portabilidad
- Cualquier otra causa que pueda ser acordada por los operadores, dentro del marco legal

En este caso (el operador receptor es un prestador de servicio) el operador de red que le da servicio sólo podría cancelar la solicitud por las siguientes causas:

- Problemas técnicos entre los operadores
- Cualquier otra causa que pueda ser acordada por los operadores, dentro del marco legal.

Aunque la aplicación efectiva de las interacciones entre el prestador de servicio y el operador de red puede variar según el acuerdo de acceso alcanzado por los mismos, las responsabilidades siguen estando asociadas a cada uno de ellos, como se expone en el punto 6.4.

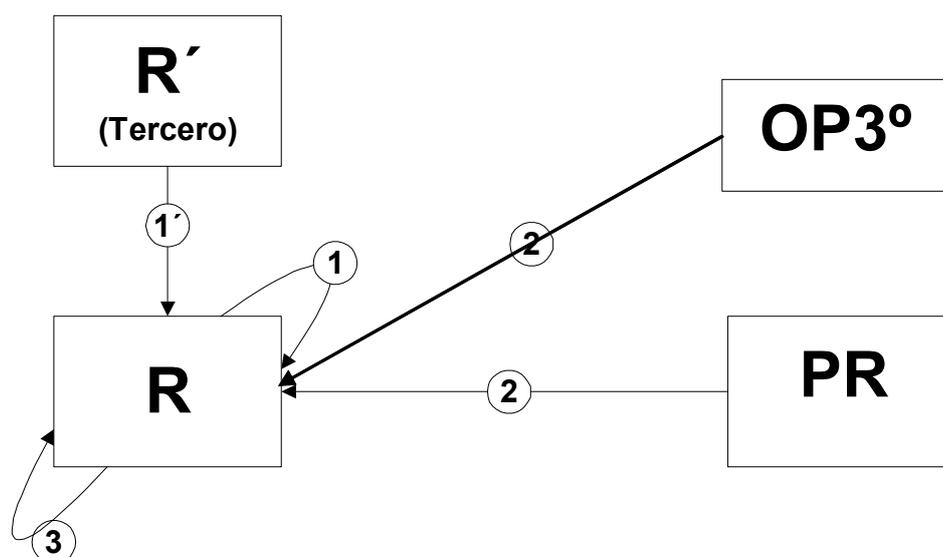


## 7.4 PROCESO DE BAJA DE NUMERACIÓN PORTADA

El proceso de baja de una numeración portada se detonará en el operador receptor cuando la numeración importada pase a un estado de baja, independientemente de la causa de la misma (baja del abonado, interrupción legal del servicio, etc.)

El estado de baja de los abonados prepago implica la imposibilidad de realizar o recibir comunicaciones (voz, mensajería, datos). A los efectos de la portabilidad móvil, se aplicará un criterio homogéneo, por operador, para considerar internamente el momento en el que un abonado prepago pasa al estado de baja, con independencia de si el número es portado o no.

### 7.4.1 Diagrama del proceso de baja de numeración portada



### 7.4.2 Interacciones y estados

A continuación se describen las diversas interacciones existentes entre los operadores dentro de este proceso:

#### ① **Notificación de Baja de Portabilidad**

El operador de red que da servicio al receptor realiza una notificación de baja de numeración portada. Para ello utilizará un formulario ad-hoc en su entorno WEB (de forma manual o automática) que contendrá al menos la información presente en el punto 6.3.1(c):

- Código de referencia (asignado automáticamente por el sistema)
- Datos del abonado
- Datos de portabilidad
- Causas de la baja
- Fecha de la baja (asignada automáticamente por el sistema)<sup>3</sup>

Dentro de un periodo  $T_{NB}$  de  $\frac{1}{2}$  día hábil se generará automáticamente un código de referencia de la solicitud de baja, distinta de la referencia de solicitud de portabilidad original, siguiendo la estructura propuesta en el proceso de alta de numeración portada (apartado 7.2), y se actualizará asimismo el boletín de bajas notificadas. El mes de guarda para dar de baja a la numeración portada, durante el cual el abonado podrá solicitar una nueva portabilidad a

<sup>3</sup> Un mes después de la solicitud. Es un mes natural por lo que se elegirá el día hábil más cercano a dicha fecha

cualquier operador mediante el procedimiento habitual, comenzará antes de que expire el periodo  $T_{NB}$ .

### ① **Solicitud de portabilidad de numeración en estado de Baja Notificada**

Todo operador tercero con rol de receptor (en la figura R'), podrá realizar una solicitud de portabilidad de numeración a un operador con rol donante (en la figura R), siempre y cuando dicha numeración se encuentre publicada en el boletín de bajas notificadas.

El operador tercero en rol de receptor (R'), tramitará la solicitud al donante (R) como se ha expuesto en el proceso de alta de numeración portada (apartado 7.2).

El operador receptor en rol de donante deberá modificar la solicitud de baja dentro del periodo de  $\frac{1}{2}$  día hábil siguiente al de solicitud de portabilidad, pasando al estado de "baja cancelada", y actualizará el boletín de bajas canceladas.

### ② **Lectura de Notificación por el Propietario del rango**

El operador propietario del rango y los operadores terceros con encaminamiento directo tiene la obligación de leer la notificación de baja en el entorno WEB del operador receptor a través del boletín de bajas notificadas dentro del periodo de  $\frac{1}{2}$  día hábil siguiente al de notificación de portabilidad  $T_{LN}$ , y tomar nota de la ventana de cambio fijada por el operador receptor.

Si la solicitud de baja pasase al estado de "baja cancelada", significará que ha habido una solicitud de portabilidad antes de que transcurriera el mes de guarda, finalizando el proceso de baja y comenzando uno nuevo de alta, tal y como se explica en el apartado 7.2.

### ③ **Baja Definitiva de Numeración Portada**

Si transcurrido un mes desde la notificación de baja, no ha habido ninguna solicitud de portabilidad de ese número, la solicitud de baja pasará de "baja notificada" a "baja definitiva" de forma automática en el entorno del operador de red que dé servicio al último receptor (durante la ventana de cambio definida). Se actualizará el boletín de bajas definitivas. La numeración volverá al propietario del rango, y se considerará como numeración no portada a todos los efectos.

#### **7.4.3 Temporización**

El operador propietario del rango y los operadores terceros con encaminamiento directo, deberán realizar la lectura de la notificación y la confirmación de la ventana de cambio dentro del  $\frac{1}{2}$  día hábil  $T_{LN}$  siguiente al de la notificación por el receptor  $T_{NB}$ . En caso de no poder actualizar la base de datos durante la ventana de cambio propuesta por el donante, el operador tercero abrirá la incidencia correspondiente.

Transcurrido un mes natural desde la notificación de la baja por el operador receptor, la numeración portada pasa al estado de "baja definitiva" y vuelve al propietario del rango, considerándose como "no portada" a todos los efectos. Durante ese plazo de tiempo no se podrá solicitar la portabilidad de dicha numeración siempre que no se trate de una solicitud del propio abonado de acuerdo con el artículo 44.4 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración.

#### **7.4.4 Soporte de Sistemas del Proceso**

Para dar soporte al proceso, deben existir las siguientes herramientas:

- Formulario de solicitudes de baja de portabilidad. Este formulario contiene la información descrita en el punto 6.3.1.d) y deberá cumplimentarse por el receptor, que es quien realiza la notificación. Dará soporte al punto 1 del proceso.
- Boletín de bajas notificadas.
- Boletín de bajas canceladas, que será actualizado tras la solicitud de alta de portabilidad para un número en estado previo de “baja notificada”.
- Boletín de bajas definitivas, que será actualizado transcurrido un mes desde la notificación de baja, siempre que no haya habido solicitud de alta de portabilidad.

La tabla de estados y sus transiciones para este proceso son las siguientes:

Estado Inicial	Acción Detonante de Cambio de Estado	Estado Final	Punto del Proceso
Portada	Notificación de Baja de numeración portada por operador receptor de esa numeración	Baja Notificada	1
Baja Notificada	Baja automática en red, transcurrido el mes de guarda.	Baja Definitiva	3
Baja Notificada	Solicitud de portabilidad de numeración, por parte de un tercer operador, antes de cumplirse un mes en estado de “Baja Notificada”.	Baja Cancelada	1'

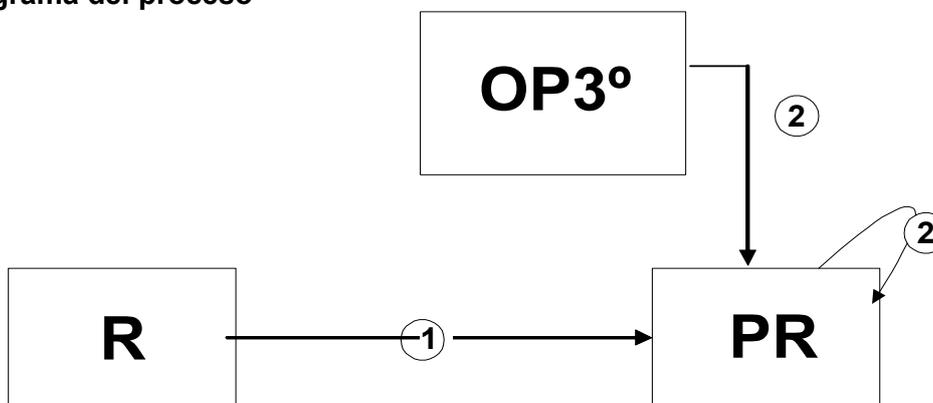
#### 7.4.5 Interacciones suplementarias en el caso de que el operador receptor sea un prestador de servicio

En el caso de que un prestador de servicio solicite una notificación de baja de numeración portada, éste comunicará a su operador de red, mediante la interfaz de su operador de red, los datos necesarios para la tramitación de la baja. Una vez realizada esta comunicación, el operador de red se encargará de tramitar la baja de la numeración como si fuera propia, cumpliendo con los plazos descritos en el apartado anterior.

### 7.5 PROCESO DE MODIFICACIÓN DE NRN

El proceso de modificación o cambio de NRN tiene dos variantes: único (un solo NRN asociado a un MSISDN o a un rango) o masivo (un gran número de cambios de NRNs en los MSISDNs asociados). Los costes de las modificaciones de NRNs distintos de las notificaciones iniciales de NRNs serán asumidos por el operador solicitante.

#### 7.5.1 Diagrama del proceso



#### 7.5.2 Interacciones y estados

## ① **Comunicación de modificación de NRNs**

El operador receptor realizará una petición de cambio de NRNs en el entorno WEB del operador propietario del rango en un periodo de ½ día hábil, indicando tanto los pares (NRN/MSISDN) nuevos como los antiguos a sustituir, así como la ventana de modificación<sup>4</sup>. La información relativa a las solicitudes de cambio de NRNs será accesible a través del boletín de cambios de NRN.

---

<sup>4</sup> La ventana de modificación vendrá condicionada por el tipo de solicitud de modificación de NRN: unica/masiva

## ② **Recepción y Confirmación de Lectura de Comunicación**

Dentro del periodo de ½ día hábil siguiente al de comunicación de modificación de NRNs, el operador propietario del rango y los operadores terceros con encaminamiento directo, realizarán la lectura de la comunicación, confirmando la recepción de la misma, y actualizarán el boletín de modificación de NRNs aceptados del receptor.

Si hubiera algún problema relativo a los NRNs o a la ventana de modificación, éste se trataría dentro del proceso de gestión de incidencias (apartado 7.6).

## ③ **Modificación de los NRNs**

Una vez confirmada la ventana de modificación, se ejecutarán las tareas de red de forma coordinada entre los operadores implicados (receptor, propietario del rango y operadores terceros con encaminamiento directo).

### **7.5.3 Temporización**

#### Cambio de NRN único

La ventana de modificación para las solicitudes puntuales tendrá lugar no antes de 2 días hábiles siguientes al periodo de la solicitud y dentro del mes a contar desde ese mismo momento.

#### Cambio de NRN masivo

Al tratarse de un proceso masivo, sólo se permitirá realizar dos cambios masivos de NRNs al año, sin cupo predefinido.

La ventana de cambio tendrá lugar por defecto, 60 días hábiles después de la confirmación por el receptor de la solicitud correspondiente.

### **7.5.4 Soporte de Sistemas al Proceso**

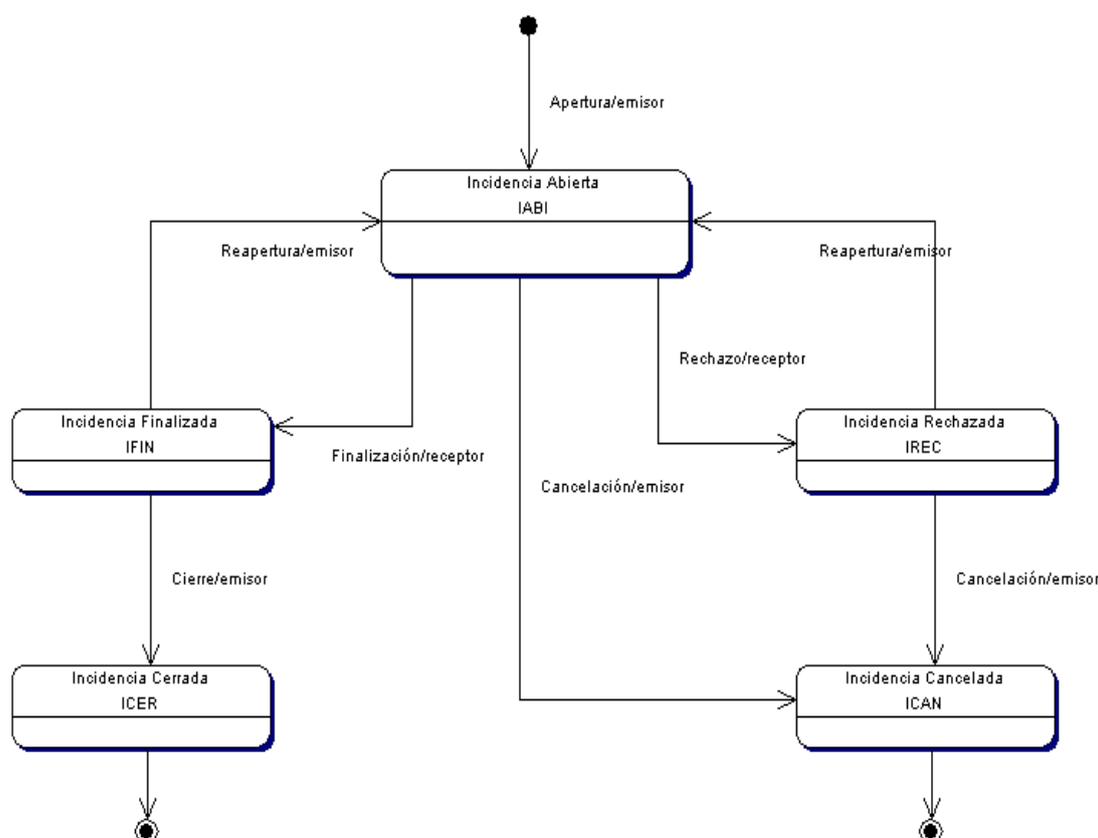
Las herramientas necesarias para gestionar el proceso son las siguientes:

- Formulario de comunicación de cambio de NRNs. Al menos tiene que disponer de la siguiente información, según lo expuesto en el punto 6.3.1(d):
  - Operador propietario del rango
  - Operador receptor
  - Parejas NRN/MSISDN antiguos
  - Parejas NRN/MSISDN nuevos
  - Ventana de modificación
- Boletín de cambios de NRNs (solicitadas y aceptadas), que será accesible en el entorno del operador propietario del rango.

## 7.6 PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

El sistema de gestión de incidencias se basa en la transferencia de las mismas por protocolo de comunicación directa entre los distintos operadores de red. Mediante este protocolo de comunicación se envía cada incidencia (o respuesta a incidencia) y la información necesaria sobre ella, tanto para su resolución por parte del operador receptor de la incidencia, como para su comprobación y cierre por parte del operador emisor de la misma. El operador emisor de la incidencia dispondrá en su WEB de portabilidad de un registro de las incidencias que ha abierto donde aparecerá la información relativa a los mensajes intercambiados para cada una de ellas. Independientemente del tipo de incidencia, el proceso de gestión de incidencias tiene la definición única siguiente.

### 7.6.1 Diagrama del proceso



### 7.6.2 Interacciones y estados

A continuación se describen las interacciones existentes entre los diferentes operadores dentro del proceso y los estados resultantes.

#### ① **Apertura de la incidencia**

El operador que detecta la incidencia (operador emisor) da de alta la nueva incidencia en la página WEB de su operador de red. Al mismo tiempo envía automáticamente un mensaje al operador de red implicado (o que da servicio al prestador de servicio implicado) mediante un protocolo de comunicación directa. La incidencia queda en estado de "abierta". En caso de ser dos los operadores (receptores de la incidencia) implicados en un problema con una portabilidad, se abrirán dos incidencias, una para cada operador, siendo ambas independientes. El mensaje que el operador emisor envíe al operador receptor de la incidencia

y que quedará registrado en la WEB de portabilidad del operador emisor ha de incluir los siguientes campos:

- Código de incidencia (según expuesto en el apartado 7.1.3)
- Código de usuario
- Código de referencia asociado (campo opcional u obligatorio según la tipología de la incidencia)
- Fecha de apertura en la WEB del emisor
- Formato: (formato: dd/mm/yyyy hh24:mi:ss)
- Numeración afectada: En el caso de introducir la lista de teléfonos, todos los teléfonos introducidos deben estar asociados al mismo código de referencia, con lo cual, en este caso, este código deberá venir también relleno.
- Descripción de la incidencia (en este campo se incluirían los posibles prestadores de servicio implicados en la incidencia).

## ② **Finalización / Rechazo de la incidencia**

Dentro del plazo de resolución previsto para la incidencia, el operador receptor de la incidencia realizará las tareas técnicas y/o administrativas que considere oportunas para tratar de resolverla. Utilizando el mismo método de envío por protocolo directo de comunicación, el operador receptor de la incidencia comunicará al emisor de la misma el resultado de las gestiones realizadas. El operador receptor podrá dar la incidencia por finalizada (una vez resuelta) o rechazarla. La incidencia pasa al estado “finalizada” o “rechazada”. El mensaje que el operador receptor envía al operador emisor ha de incluir los siguientes campos:

- Código de incidencia
- Código de usuario
- Fecha de finalización / rechazo
- Causa de rechazo (*este campo solo aparece en el caso de que el operador receptor rechace la incidencia*): Las posibles causas de rechazo son las siguientes:
  - el receptor considera que el problema es responsabilidad del emisor.
  - el receptor considera que la incidencia es debida a un tercero.
  - el receptor declara que no tiene información suficiente para su resolución.
  - el receptor detecta información errónea.
- Texto descriptivo

El operador emisor, una vez recibida la respuesta del operador receptor, modificará el boletín de incidencias en su propia página WEB añadiendo la información contenida en la respuesta.

En el caso de que el operador receptor rechace la incidencia debido a que la tipología de la misma no es correcta, dicho rechazo deberá hacerse efectivo dentro del periodo de medio día siguiente a la recepción de la apertura de la incidencia. Asimismo, el operador receptor de la incidencia ha de remitir en el mensaje de rechazo la tipología correcta de la incidencia con el objeto de que el operador emisor pueda reabrir la con la tipología adecuada.

## ③ **Cierre / cancelación / reapertura de la incidencia**

En función de la respuesta recibida por el operador receptor de la incidencia, el operador emisor podrá cerrar, cancelar o reabrir la incidencia. El operador emisor de la incidencia cierra la incidencia cuando está de acuerdo con la finalización de la misma propuesta por el receptor. El operador emisor cancela la incidencia cuando está de acuerdo con el rechazo de la misma notificado por el operador receptor. El operador emisor reabre la incidencia cuando no está de acuerdo con la finalización o rechazo propuesto por el receptor. En todos los casos el operador emisor notificará la acción al operador receptor mediante el protocolo de comunicación directa. Dicha acción también quedará registrada en la WEB de portabilidad del operador emisor. El mensaje que el operador emisor envíe al operador receptor ha de incluir los siguientes campos:



- Código de incidencia
- Código de usuario
- Fecha de cierre / cancelación / reapertura
- Causa de cancelación (*a rellenar únicamente cuando la incidencia se cancela*)
- Texto descriptivo

Los estados de incidencias que permiten controlar adecuadamente el flujo de resolución, y las acciones que detonan la transición entre los mismos son los siguientes:

Estado Inicial	Acción Detonante de Cambio de Estado	Estado Final
	Notificación de Incidencia por el operador que la detecta (emisor) al operador afectado (receptor)	Abierta
Abierta	Resolución de la incidencia por el operador receptor	Finalizada
Abierta	Rechazo de la incidencia por el operador receptor	Rechazada
Finalizada	Aceptación de la resolución propuesta por el operador receptor	Cerrada
Finalizada	El operador emisor no acepta la resolución propuesta por el operador receptor	Abierta
Rechazada	Aceptación de la causa del rechazo proporcionada por el operador receptor	Cancelada
Rechazada	El operador emisor no acepta la causa del rechazo proporcionada por el operador receptor	Abierta

Los cambios de estado de las incidencias deben actualizarse en la WEB de portabilidad del operador emisor dentro del periodo de ½ día hábil en el que se hayan producido dichos cambios.

### 7.6.3 Tipología de incidencias

Las incidencias se clasificarán de acuerdo a los siguientes tipos y subtipos:

1. Incidencias relativas al proceso de alta de portabilidad:
  - Nueva Propuesta de la fecha de ventana de cambio: Se utiliza cuando dada una solicitud de portabilidad, con una ventana de cambio aceptada, el operador receptor de la portabilidad o el propietario del rango tienen que proponer una nueva ventana de cambio previa a la confirmación. Este tipo de incidencia sólo debe abrirse en casos puntuales donde, después de haber sido asignada la ventana de cambio en la confirmación, se detectan problemas de envergadura tales como problemas técnicos o actualizaciones en red o sistemas que impidan realizar portabilidades ese día.
  - Incumplimiento Temporalización: Se utiliza cuando el operador receptor de la incidencia no está cumpliendo los plazos estipulados en la especificación para los cambios de estado de una portabilidad.
  - Genérica de Alta: Cualquier incidencia asociada a un alta de portabilidad que no se corresponda con ninguna otra de las anteriores.
2. Incidencias asociadas a un proceso de baja en el Receptor o a un proceso en rol Propietario del Rango:
  - Genérica de baja en receptor: Cualquier incidencia relacionada con un MSISDN que habiéndose portado es dado de baja en el receptor y se ha publicado (o debería publicarse) en sus boletines de baja notificada y/o definitiva para que pueda ser recuperado por el propietario del rango.

- Genérica de Propietario del Rango: Incidencias en portabilidades donde ha habido una actuación incorrecta por parte del propietario del rango.
3. Incidencias relacionadas con el proceso de cancelación:
- Genérica de Cancelación: Cualquier incidencia relacionada con una cancelación de una solicitud de portabilidad.
4. Incidencias técnicas o de sistemas.
- Problemas con los ficheros de consolidación: Se utiliza cuando el operador receptor de la incidencia no ha publicado los ficheros o cuando la publicación tiene formato o registros incorrectos. Asimismo se emplea esta incidencia cuando se detectan errores en cualquiera de los ficheros de consolidación de numeración portada, de solicitudes tramitadas, de prestadores de servicio asociados al operador o de rangos de numeración utilizados por dichos prestadores de servicio.
  - Genérica de sistemas: Se emplea cuando se detectan problemas en los sistemas del operador receptor de la incidencia y dichos problemas no se corresponden con ninguna otra de las tipologías existentes. Por ejemplo, deberá utilizarse este tipo de incidencia en caso de detectar problemas en la comunicación por protocolo directo, falta de conexión o errores en las primitivas. No se utilizará esta tipología cuando el error esté en los ficheros de consolidación o sea por caída de la WEB para lo cual ya existen tipologías específicas.
  - Problemas genéricos con la WEB de portabilidad: Se utiliza cuando se detectan caídas, ralentizaciones o cualquier otro problema en la WEB de Portabilidad del operador receptor de la incidencia.
5. Incidencias con origen administrativo
- Genérica Administrativa: Esta tipología de incidencia se utiliza cuando se detecta cualquier problema relacionado con los procesos de portabilidad para el cual no haya ninguna otra tipología definida.
  - Devolución Portado (Importación errónea desde el punto de vista de quien la abre): Se abre una incidencia con esta tipología cuando el operador emisor de la incidencia detecta que importó erróneamente un MSISDN, por lo que avisa al Donante y le da el ICC (si es prepago) y el NIF/CIF si es contrato para que el Donante proceda a solicitar de nuevo la portabilidad de regreso.
  - Recuperación Portado (Exportación errónea desde el punto de vista de quien la abre): Esta tipología se utiliza cuando el operador que abre la incidencia detecta que exportó un nº por error y solicita al receptor le proporcione el ICC si es prepago o el NIF/CIF si es contrato para verificar que no se va a denegar la portabilidad en sentido inverso. Para que el otro operador dé los datos solicitados, será necesario explicar el origen del error.
6. Incidencias debidas a problemas relacionados con las llamadas o con algún elemento de la red
- Problemas genéricos para efectuar y/o recibir llamadas y/o con la red: Esta tipología de incidencia se emplea cuando un número portado no recibe llamadas de otro operador o cuando habiéndose exportado sigue recibiendo mensajes de servicios del operador donante. No se utilizará esta subtipología, si el MSISDN todavía no estuviera portado en la WEB del Donante. También será de aplicación este tipo de incidencia si se detectaran caídas en la red del otro operador que afecten a la portabilidad.
7. Denegación reiterada de solicitud por ICC-ID o IDENT

Esta tipología se empleará cuando una solicitud de importación sea denegada por el donante al menos dos veces en ambos casos por ICC-ID o por IDENT (Número de Tarjeta SIM o Identificador fiscal no coincidente para el MSISDN a portar). El operador receptor, si previamente ha verificado con el cliente que el ICC (si es prepago en el donante) o el identificador fiscal (si es contrato en el donante) son correctos, podrá abrir incidencia antes de la tercera solicitud de importación con esta subtipología, solicitándole al operador donante el dato correcto para que no vuelva a ser denegada por estas causas. Las dos denegaciones previas a la apertura de una incidencia de este tipo deberán haber sido por el mismo motivo (es decir, dos rechazos sucesivos por ICC-Id o dos rechazos sucesivos por Identificador fiscal), pero en ningún caso por una combinación de ambos.

#### 7.6.4 Plazos máximos de resolución para las incidencias

El plazo de resolución de las incidencias vendrá determinado por el tipo de incidencia. Los plazos de resolución se contabilizan a partir del momento de creación de la incidencia por el operador emisor de la misma hasta la finalización de la misma por el operador receptor. La siguiente tabla resume los tiempos máximos de resolución para cada tipo de incidencia.

Tipo de Incidencia	Plazo máximo resolución
Incidencias relativas al proceso de alta de portabilidad	
▪ Nueva propuesta de la fecha de ventana de cambio	1 día hábil
▪ Incumplimiento temporización	1 día hábil
▪ Genérica de alta	2 días hábiles
Incidencias asociadas a un proceso de baja en el receptor o a un proceso en rol propietario del rango	
▪ Genérica de baja en receptor	2 días hábiles
▪ Genérica de propietario del rango	2 días hábiles
Incidencias relacionadas con el proceso de cancelación	
▪ Genérica de cancelación	2 días hábiles
Incidencias técnicas o de sistemas	
▪ Problemas con los ficheros de consolidación	½ día hábil
▪ Genérica de sistemas	2 días hábiles
▪ Problemas genéricos con la web de portabilidad	½ día hábil
Incidencias con origen administrativo	
▪ Genérica administrativa	2 días hábiles
▪ Devolución portado	2 días hábiles
▪ Recuperación portado	2 días hábiles
Incidencias debido a problemas relacionados con las llamadas o con algún elemento de la red	
▪ Problemas genéricos para efectuar y/o recibir llamadas y/o con la red	2 días hábiles
Incidencias relativas a denegaciones de portabilidad	
▪ Denegación reiterada de solicitud por ICC-ID o IDENT	2 días hábiles

#### 7.6.5 Interacciones suplementarias en el caso de prestadores de servicio

Los prestadores de servicio deben poder participar en la gestión de aquellas incidencias en las que estén involucrados. Para ello, sus operadores de acceso deben suministrar las herramientas necesarias que les permitan intervenir en dichas incidencias respetando los plazos establecidos en la especificación, así como la creación de incidencias.

## 7.7 PROCESOS DE CONSOLIDACIÓN DE BASES DE DATOS DE PORTABILIDAD

Se establecerá un procedimiento *automático* de consolidación de bases de datos de portabilidad entre los distintos operadores. A tal fin se acordará un periodo de tiempo dentro del cual, de forma automática, se realizará la consolidación completa de los datos esenciales de portabilidad, sin perjuicio de que se produzcan consolidaciones relativas a referencias particulares, demandadas por un operador en cualquier momento.

Los operadores de red y los operadores móviles virtuales consolidarán los datos correspondientes a la totalidad de la numeración.

En el caso de que un operador tras el proceso de consolidación de datos de portabilidad detectara una incoherencia que pudiera involucrar a uno o más operadores, deberá abrir la correspondiente incidencia, que habrá de ser resuelta en menos de dos días hábiles desde el momento de su notificación.

La consolidación *manual* podrá ser realizada en cualquier momento a través de los menús de consultas y boletines desde la página WEB de cada operador propietario de rango.

Asimismo, la Entidad de Referencia de portabilidad para redes fijas, en su rol de operador tercero, tendrá acceso a los ficheros de consolidación de bases de datos de portabilidad del resto de operadores mediante los mismos procedimientos empleados por ellos.

Habrán cuatro tipos de consolidaciones básicas a realizar:

Solicitudes tramitadas: Esta consolidación se realizará contra el repositorio del operador de red que dé servicio al donante (que puede ser el mismo o uno de sus prestadores de servicio), que se considerará como maestro a todos los efectos. Esto permitirá consolidar los estados de cada una de las tramitaciones. El operador de red donante genera este fichero con el total de los datos de las solicitudes intercambiadas con otros operadores, excluyendo los datos personales de los abonados, independiente de si el operador donante es el mismo o un prestador de servicio al que le dé servicio. La publicación del fichero se realiza dos veces al día, a las 15:00 horas y a las 8 horas del día siguiente. El primero recoge los movimientos que ha habido hasta las 14h y el segundo los que ha habido hasta las 20h más los que se han ido produciendo hasta las 8 a.m. (portabilidades en la V.C.) La información contenida en este archivo corresponde únicamente a las peticiones en curso que han sufrido cambios en los últimos tres días hábiles. Se publica únicamente el último estado de la solicitud (el que tiene en el momento de la generación del fichero), y no los estados por los que haya pasado anteriormente. El fichero tendrá los siguientes campos:

- Nº de referencia. Formato según se indica en el capítulo 7.1
- Estado actual
- Fecha de estado: fecha y hora en la que se alcanzó el estado actual
- Causa de denegación o cancelación (si procede, si no, el campo irá vacío)
- Fecha ventana de cambio: Fecha y hora en la que se producirá la ventana de cambio
- Causa del cambio de la ventana propuesta (si procede, si no, el campo irá vacío)
- MSISDN (Para las solicitudes múltiples corresponde al primer MSISDN del primer rango)
- MSISDN final (sólo se rellena si la solicitud es múltiple, si es individual aparece vacío). Si la solicitud es múltiple de varios rangos, el formato es el siguiente: MSISDN1-MSISDN2, MSISDN3-MSISDN4...Es decir, los rangos están delimitados por un guión y los rangos y MSISDN sueltos estarán separados por comas.
- NRN
- Operador donante
- Operador receptor

Numeración portada: Esta consolidación se realizará contra el repositorio del operador propietario del rango, que se considerará como maestro a todos los efectos. Los ficheros de numeración portada se publican todos los días a las 8:00 de la mañana (de lunes a viernes laborables según el calendario nacional), y recogen la numeración propia y la subasignada a los prestadores de servicio con los que tenga acuerdo que se encuentra portada en otro operador en el momento de la generación del fichero. También se incluirán en este fichero las numeraciones portadas dentro de la propia red a los prestadores de servicio a los que da servicio, dado que también en estos casos habrá un cambio en los últimos dígitos del NRN.

- NRN
- MSISDN
- Fecha de ventana de cambio: fecha y hora en la que se realizó el cambio de operador.

Prestadores de servicio: Este fichero incluirá la codificación de todos los prestadores de servicio que dependen del operador que publica el este fichero, así como el NRN asociado a cada uno de ellos. Los ficheros de prestadores de servicio se publican todos los días a las 8:00 de la mañana (de lunes a viernes laborables según el calendario nacional). El fichero tendrá los siguientes campos:

- Prestador de servicio
- Descripción corta
- Descripción larga
- NRN

Rangos de numeración: Este fichero indicará los rangos de numeración utilizados por cada uno de los prestadores de servicio con los que tiene un acuerdo de acceso el operador que publica el fichero. Esta información permitirá a los operadores distinguir las numeraciones correspondientes a cada prestador de servicio. Los ficheros de rangos de numeración se publican todos los días a las 8:00 de la mañana (de lunes a viernes laborables según el calendario nacional). El fichero tendrá los siguientes campos:

- Prestador de servicio
- MSISDN inicial del rango
- MSISDN final del rango

## 7.8 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

En esta sección se recogen los valores mínimos de los diversos parámetros contemplados en los procesos de portabilidad y las compensaciones que deberán realizarse al operador perjudicado en caso de incumplimiento de los mismos. Asimismo se establecen las compensaciones que deberán realizarse en caso de imposibilidad de escritura de las solicitudes de portabilidad en la WEB del operador donante, las compensaciones por errores en los ficheros de consolidación y las compensaciones por errores de encaminamiento en las redes de los distintos operadores. Las penalizaciones asociadas a los incumplimientos de estos valores mínimos son siempre imputables al operador que los haya incumplido y pagados a los operadores perjudicados de forma mensual.

### 7.8.1 Penalizaciones por incumplimiento de plazos

En caso de incumplimiento de los plazos establecidos en esta especificación para los procedimientos de portabilidad, se aplicará una penalización por cada solicitud de portabilidad, independientemente de si ésta es individual o múltiple, a favor del operador perjudicado calculada como un factor variable multiplicado por una cuota de penalización. El factor variable corresponderá al número de días de retraso desde el momento del vencimiento del plazo.

Tipo	Plazo	Cuota de penalización
Lectura solicitud de alta $T_R$	½ día hábil	P = 1€
Aceptación/rechazo solicitud de alta $T_v$	2 días hábiles	P = 1€
Incumplimiento VC	2 días hábiles después de $T_v$	P = 2€

### 7.8.2 Penalizaciones por problemas en la WEB de Portabilidad

Se entenderá que el sistema WEB de un operador de red no está disponible cuando el acceso a la página WEB del mismo por parte de un operador no es posible. Se define la disponibilidad del acceso a la WEB o  $Disp_{web}$  como el porcentaje de tiempo que el sistema puede ser accedido:

$$Disp_{web} = (1 - \text{horas}_{indisp} / \text{horas}_{operación}) \times 100$$

donde  $\text{horas}_{indisp}$  es el total de horas de indisponibilidad del sistema medido por el operador afectado y  $\text{horas}_{operación}$  el número total de horas de operación en un mes. Para el cálculo de este número de horas de operación se contabilizará únicamente el periodo de 8:00 a 20:00 horas de los días hábiles del mes correspondiente. La disponibilidad mínima mensual que ha de garantizar cada operador a su sistema WEB es de un **99%**. En caso de que este valor de disponibilidad sea inferior, el operador afectado tendrá derecho a reclamar al operador una cantidad obtenida según la siguiente expresión:

$$(\text{Número medio mensual de solicitudes de portabilidad realizadas por el operador afectado al operador propietario de la WEB}) \times (1 - Disp_{web}) \times 0.5€$$

### 7.8.3 Penalizaciones por problemas en los ficheros de consolidación

Se entenderá que existe indisponibilidad en la publicación de los ficheros de consolidación por parte de un operador si en el periodo de un mes el número de incidencias imputables a éste y que son debidas a retrasos superiores a una hora en la publicación de los ficheros o a errores en los mismos, iguala o supera el valor de **5** incidencias (NOTA: Siempre se contabilizará una única incidencia por problema detectado, aunque este problema sea detectado por varios operadores y cada uno de ellos abra su correspondiente incidencia). Asimismo, si en un mismo fichero de consolidación existen varios errores o no se ha publicado el fichero, este hecho se

contabilizará como una única incidencia. Errores o retrasos en los ficheros de consolidación que ocurran simultáneamente en el mismo período (mañana o tarde) de un mismo día, se contabilizarán como un único problema. En caso de que este número de incidencias sea superior, el operador que publica los ficheros deberá abonar a cada uno de los operadores afectados una cantidad obtenida según la siguiente expresión:

$$(Número\ de\ incidencias\ abiertas - 4) \times 30€$$

En este caso, se considerará operador afectado y por tanto merecedor del cobro de la cantidad establecida en la especificación, no sólo los operadores que hubieran abierto las incidencias, sino también aquellos que aún no habiéndolas abierto hayan sido afectados.

#### **7.8.4 Penalizaciones por errores de encaminamiento en la red**

En caso de errores de encaminamiento de llamadas y otros servicios al usuario, el operador afectado por dichos errores abrirá la correspondiente incidencia con el operador de red causante de los mismos y, si éste no los resuelve en el plazo máximo indicado en el apartado 7.6.4., deberá abonar una penalización a favor del operador perjudicado según la siguiente expresión:

$$(Número\ de\ días\ en\ los\ que\ ha\ habido\ errores\ de\ encaminamiento - 2) \times 2€$$

Esta penalización únicamente es aplicable a incidencias abiertas con la tipología referente a errores de encaminamiento de red y que no hayan sido canceladas debido a un rechazo justificado de las mismas por el operador receptor de la incidencia. En caso de que una única incidencia haya sido abierta pero afecte a múltiples portabilidades, la penalización deberá aplicarse por cada número portado afectado, es decir, se multiplicará la fórmula de la penalización por la cantidad de números portados afectados.

### **8. REQUISITOS A INCLUIR EN LAS SOLICITUDES DEL ABONADO POR PORTABILIDAD DE NUMERACIÓN**

Para tramitar la solicitud de portabilidad entre operadores se impone que haya un documento único común que incluya toda la información necesaria para tratar los distintos tipos de casos que se puedan dar al portar una numeración y que, a la vez, sea independientemente del operador en el que se inicie.

La información a incluir en cada solicitud de portabilidad se distribuye en 4 bloques funcionales.

- **BLOQUE GENERAL DE SOLICITUD** en el que se recogerá la siguiente información:
  - *Código identificativo de la solicitud.* Para asegurar la no repetición, este número estará formado por dos bloques, uno con los 2 caracteres de identificación del operador de red que da servicio al receptor en portabilidad y otro de 6 dígitos que actúa como índice secuencial de las solicitudes tramitadas por este operador de red.
  - *Fecha y hora de cumplimentación de la solicitud*
  - *Operador donante*
  - *Operador receptor*
- **BLOQUE DE TIPO DE SOLICITUD** en el que se recogerá la siguiente información:
  - *Momento deseado para portar* que es el día/mes/año en el que el abonado desea se lleve a cabo la portabilidad con las limitaciones ya indicadas (como máximo se aceptará una diferencia de 1 mes entre la fecha de la solicitud y la que el abonado desea para que se produzca la portabilidad). Si no se rellena este campo se tomarían por

defecto los tiempos y fechas establecidos en los presentes procedimientos de administrativos.

- *Numeración a portar*
- *ICC-ID o número de serie de la SIM* (innecesario en el caso de red inteligente y sólo necesario en el caso de usuarios de prepago)
- Tipo de servicio a portar en el caso de servicios de tarificación especial

La casilla donde el usuario rellene el momento deseado para portar deberá llevar asociada la siguiente leyenda de manera destacada:

**"En caso de dejar en blanco esta casilla el plazo para la tramitación de la solicitud será de cinco días hábiles<sup>5</sup>, a partir de su entrega por el abonado".**

**BLOQUE DE ABONADO**, que deberá rellenar el abonado con sus datos personales (a rellenar de manera obligatoria únicamente los datos estipulados por la legislación vigente). Tendrá una zona de datos generales y otras dos según se trate de un particular o una empresa.

#### **General**

- Nombre y Apellidos/razón social
- Domicilio/domicilio social
- Dirección postal

#### **Particular**

- NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad
- Números telefónicos de contacto

#### **Empresa**

- CIF/NIVA
- Números telefónicos de contacto/fax/e-mail
- Persona autorizada por la empresa para contratar
- NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad
- Notario
- Fecha
- N° Protocolo

- **BLOQUE DE CLAUSULADO FINAL Y FIRMA SOLICITUD** en el que se indicarán todas las cláusulas que se asumen al firmar la solicitud:

- el abonado comunica su deseo de causar baja y de conservar su numeración;
- el abonado acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones en los sistemas de los operadores por de cambio de operador (debe constar la duración de la ventana de cambio);
- el interesado consiente el tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada. Autoriza por tanto la cesión de sus datos del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquél que los prestará en adelante al objeto y con el fin exclusivo de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo.

El abonado firmará al menos tres copias:

- una para el operador receptor
- una para el operador donante

---

<sup>5</sup> Salvo que se exceda el cupo.

- una para sí mismo.

El operador que recepcione la solicitud de portabilidad con el abonado deberá obligatoriamente entregar la copia destinada al abonado en el momento de la firma.

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

Asimismo, la solicitud que el abonado rellena para solicitar la portabilidad deberá incluir la siguiente información, la cual ha de ser claramente visible o proporcionada como anexo al abonado:

*“La entrega de la solicitud de portabilidad, firmada por el abonado (prepago o contrato) al operador al que quiere cambiar, provocará el inicio del proceso de cambio de operador. La entrega de la solicitud podrá producirse en cualquiera de las tiendas y distribuidores autorizados de los operadores de telefonía móvil. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, se asumen las siguientes cláusulas:*

- *El abonado solicita el alta del servicio en el operador al que entrega la solicitud y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, conservando su numeración telefónica móvil.*
- *El abonado acepta la posible interrupción del servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.*
- *Desde el momento en que el abonado entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser realizado en un plazo de 5 días hábiles, siempre que el abonado no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de la portabilidad vigentes.*
- *El operador al que el abonado ha solicitado darse de alta deberá informar al abonado cuando su solicitud haya sido denegada, en cuyo caso le indicará la causa. Para las solicitudes aceptadas, el abonado podrá solicitar gratuitamente a su futuro operador información sobre su solicitud y el día en el que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el abonado podrá hacer y recibir llamadas con el nuevo operador y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por el nuevo operador.*

*En caso de reclamación, el abonado deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente del operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el abonado presente la reclamación, el operador está obligado a facilitarle el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo:*

- *Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores*
- *Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) – Teléfono de consulta: 901 33 66 99; Página web: <http://www.usuariostelego.es> ”*

