



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

MIGUEL SÁNCHEZ BLANCO, en sustitución del Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (art. 7.2 de la O.M. de 9 de abril de 1997, B.O.E. de 11 de abril de 1997), en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

### **CERTIFICA:**

Que la Sesión nº 08/07 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 1 de marzo de 2007, se ha adoptado el siguiente:

### **ACUERDO:**

Por el que se aprueba la:

### **RESOLUCIÓN SOBRE LA MODIFICACIÓN DE LA ESPECIFICACIÓN TÉCNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NUMERACIÓN MÓVIL EN CASO DE CAMBIO DE OPERADOR**

(DT 2006/502)

#### **I. ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero.** Con fecha 8 de junio de 2000, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, la Comisión) aprobó mediante resolución las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador (portabilidad) en redes telefónicas públicas móviles. Posteriormente mediante resolución de 16 de noviembre de 2000, la Comisión aprobó el plan excepcional de implantación de la portabilidad en redes públicas móviles, por la que los operadores móviles habían de garantizar el derecho de los abonados a la portabilidad antes del 25 de noviembre de 2000.

**Segundo.** El 5 de junio de 2003 la Comisión aprobó por resolución la modificación de las especificaciones técnicas aplicables a los procedimientos administrativos de la portabilidad móvil.

**Tercero.** Con fechas 4, 6 y 10 de abril de 2006, tuvieron entrada en el Registro de esta Comisión escritos de Vodafone España, S.A. (en adelante Vodafone), Telefónica Móviles España, S.A. (en adelante TME) y Retevisión Móvil, S.A. (en adelante Amena/Orange) respectivamente, por el que presentaban una propuesta conjunta para la modificación de las especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración móvil en caso de cambio de operador.

La propuesta presentada por los operadores identificaba sólo tres aspectos a revisar: (a) reducción de los plazos del proceso de alta de numeración portada; (b) reducción del intercambio de documentación de portabilidad entre operadores; y (c) ampliación del horario de la ventana de cambio. De las tres modificaciones propuestas, Amena/Orange únicamente está de acuerdo con las dos primeras, pero no así con la



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

última proposición (c) acordada entre Vodafone y TME para ampliar el horario de la ventana de cambio, tal y como manifiesta en su escrito recibido por esta Comisión el 7 de junio de 2006.

### a) Reducción de los plazos del proceso de alta de numeración portada

Los operadores proponen hacer dos reducciones en el proceso de alta:

- Reducción de medio día hábil en el plazo de tramitación  $T_v$
- Eliminación del medio día hábil ( $T_{CO}$ ) empleado por el operador receptor y por el propietario del rango para confirmar la solicitud de portabilidad, no siendo necesario tal proceso de confirmación.

### b) Reducción del intercambio de documentación de portabilidad entre operadores

Los operadores proponen reducir el intercambio de solicitudes originales de portabilidad, así como la eliminación del envío de las copias fax de las solicitudes.

### c) Ampliación del horario de la ventana de cambio

TME y Vodafone proponen ampliar en dos horas el horario de la ventana de cambio, de forma que se establezca de 2:00 a 7:00 a.m.

**Cuarto.** En la resolución de 2 de febrero de 2006 (expediente AEM 2005/933), esta Comisión aprobó la definición y análisis del mercado de acceso y originación de llamadas en las redes públicas de telefonía móvil, designando a TME, Vodafone y Amena/Orange, conjuntamente, con poder significativo en este mercado. Consecuentemente, esta Comisión impuso a estos operadores la obligación de poner a disposición de terceros todos los elementos necesarios para la prestación de los servicios de acceso y originación móvil minoristas, atendiendo a las solicitudes razonables de acceso a recursos específicos de sus redes y a su utilización y ofreciendo asimismo precios razonables por la prestación de los servicios de acceso.

Como consecuencia, ya están apareciendo en el mercado nuevos prestadores del servicio telefónico móvil disponible al público así como otros agentes capaces de ofrecer a los usuarios finales servicios equivalentes. Estos nuevos actores son los denominados genéricamente como operadores móviles virtuales, en adelante OMV, quienes prestan servicio mediante acuerdos de acceso con los operadores móviles.

De este modo, al aparecer nuevas figuras en el contexto del mercado móvil y teniendo en cuenta que, desde la última modificación de las especificaciones técnicas de portabilidad móvil del 5 de junio de 2003, no ha habido ninguna revisión generalizada de dichas especificaciones unido al hecho de que, en cierto modo, dada la experiencia acumulada por los operadores móviles durante casi seis años, éstos hayan podido mejorar la implementación de los procesos de portabilidad, esta Comisión identificó la necesidad de realizar una revisión general de las especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos de la portabilidad móvil.

Por todo lo anterior, con fecha 26 de mayo de 2006 esta Comisión procedió a la incoación e instrucción del correspondiente procedimiento administrativo de revisión de las especificaciones técnicas, invitando en el escrito de inicio de este procedimiento a las partes interesadas a realizar propuestas a esta Comisión, con el objeto de contar en un periodo razonable de tiempo con unas especificaciones de los procedimientos administrativos de la portabilidad móvil que garanticen el derecho de los usuarios a la



portabilidad, maximicen la eficacia de los procedimientos y eviten potenciales problemas futuros.

Además, esta Comisión creyó necesario notificar la apertura de este procedimiento no sólo a los operadores móviles y a la Asociación de Operadores de la Portabilidad fija (AOP), sino también a las entidades que estuviesen inscritas en el Registro de Operadores de esta Comisión como prestadores del servicio telefónico móvil disponible al público en su modalidad de Operador Móvil Virtual y a los revendedores del servicio telefónico móvil disponible al público, quienes estarían en su derecho de solicitar la condición de interesado en este procedimiento.

**Quinto.** En relación con el fundamento anterior y tras haber mantenido los servicios técnicos de esta Comisión durante junio de 2006 reuniones con los operadores móviles y con otros agentes potenciales OMV, al objeto de mejorar la especificación de portabilidad vigente para acomodar a los nuevos entrantes en el mercado móvil y, al mismo tiempo, aumentar la eficacia y transparencia de los procesos de portabilidad, los operadores móviles TME, Vodafone y Amena/Orange presentaron nuevos acuerdos para mejorar los actuales procedimientos administrativos de la portabilidad. En concreto, con fechas 20 y 27 de julio y 2 de agosto de 2006, tuvieron entrada en esta Comisión escritos de Vodafone, TME y Amena/Orange respectivamente, por los que instan a esta Comisión a modificar las actuales especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos de portabilidad móvil para incorporar ciertas mejoras. Estas modificaciones se incluyen en los siguientes documentos:

- 1º. Recopilación de acuerdos alcanzados por los operadores móviles previos a la apertura del expediente, consistentes en descripciones de las implementaciones llevadas a cabo por los operadores móviles sobre ciertos procedimientos administrativos.
- 2º. Acuerdo para la evolución del sistema de gestión de incidencias de portabilidad entre operadores móviles, que fue acordada por TME, Vodafone y Amena/Orange en 2004, habiendo sido ya implementada por parte de los tres operadores y estando en fase de pruebas.
- 3º. Acuerdo para la evolución del sistema actual en relación con la tramitación de las solicitudes de portabilidad y los cambios de estados entre operadores móviles. Este documento recoge la propuesta inicial acordada por los operadores móviles para mejorar la operativa que siguen las operadoras sobre la web del operador donante, de modo que se consiga solucionar alguna de las deficiencias del modelo actual tales como la falta de disponibilidad de las webs, los errores al introducir las solicitudes de exportación, los errores al realizar las operaciones de confirmación y/o cancelación, así como los tiempos de gestión de incidencias altos.
- 4º. Cambios en los sistemas de portabilidad derivados de la existencia de OMVs. Este documento recoge la propuesta acordada por los operadores móviles TME, Vodafone y Amena/Orange de modificación de la especificación de portabilidad móvil para dar cabida a los Operadores Móviles Virtuales.
- 5º. Acuerdo para el establecimiento de Niveles de Servicio (SLA). Este documento recoge la propuesta de los operadores móviles para medir la calidad del funcionamiento de los sistemas y procesos de portabilidad móvil que afectan a la operativa de cada operador móvil con web de portabilidad, y fijar los niveles en los



que dicho rendimiento es aceptable, así como las penalizaciones asociadas a las desviaciones sobre dicho rendimiento.

**Sexto.** En su escrito de 20 de julio de 2006, Vodafone propone otras modificaciones que considera necesarias para dotar de mayor transparencia al proceso de portabilidad de cara a los usuarios finales y que son adicionales y están al margen de los acuerdos alcanzados con Amena/Orange y TME. Los puntos que Vodafone propone modificar son los siguientes:

6º. Revisión de las causas de denegación de portabilidad. Vodafone propone no aplicar las causas de denegación “numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha”, “numeración no asignada ni portada al operador donante” y “NRN no abierto en interconexión”, siempre que las validaciones correspondientes en los tres casos sean realizadas por las webs de los operadores donantes de forma automática en el momento de la grabación de las solicitudes de portabilidad.

Por otra parte, dado que las condiciones que regulan las causas “suspensión temporal del servicio” e “interrupción del servicio” han sido modificadas en el Reglamento del Servicio Universal aprobado por el Real Decreto 424/2005 del 15 de abril (en adelante, Reglamento del SU), y se aplica lo que rija en los contratos entre el operador y el usuario, Vodafone propone unificar los criterios de aplicación entre los operadores, fijándolos a los especificados en los artículos 118 y 119 para los abonados de tipo postpago. Sin embargo, para los abonados prepago adheridos a algún tipo de servicio en el que se contraiga una deuda con el operador, simplemente proponen informar al usuario de las condiciones en las que se le podría denegar la portabilidad en caso de no devolución de la deuda. Por último, también creen práctico utilizar únicamente una causa de denegación de portabilidad que englobe ambas.

7º. Propuesta de reducción de los plazos para aceptar o denegar una solicitud de portabilidad por el operador donante. Dado el alto grado de automatización de Vodafone en la aceptación/denegación de las solicitudes de portabilidad, se propone reducir el plazo máximo para aceptar o denegar una solicitud de portabilidad, de tal manera que esta acción deba ser realizada por el operador donante en un tiempo máximo de un día y medio hábil. Este plazo era hasta la actualidad de dos días y medio y los operadores ya han solicitado su disminución en medio día hábil. Vodafone propone la reducción en medio día hábil adicional.

8º. Necesidad de ampliar el horario de la ventana de cambio de 2:00 a 7:00 horas. Vodafone reitera su propuesta, manifestando que una ventana de cambio alternativa de 1:00 a 6:00 horas impactaría en un mayor grado en su red, debido a que el volumen de tráfico es mayor.

**Séptimo.** Por otra parte, durante el seguimiento de la portabilidad móvil realizado por esta Comisión y asimismo en el ámbito de los expedientes DT 2006/81, DT 2006/82, DT 2006/101 y DT 2006/387 relativos a conflictos entre los operadores móviles por incumplimientos diversos de la especificación de portabilidad móvil, se ha puesto de manifiesto la necesidad de revisar los procedimientos administrativos de portabilidad móvil en determinados aspectos y, dado que el procedimiento presente de modificación de las especificaciones de portabilidad móvil había sido abierto a instancias de los operadores móviles, la Comisión en consecuencia, decidió acumular dichos procedimientos al actual y así se notificó a los interesados.



Concretamente, se ha constatado la necesidad de analizar los siguientes puntos:

*Disminución de los plazos de portabilidad*

Como consecuencia del seguimiento de la portabilidad móvil, y dado el alto número de días naturales empleado en la ejecución de la misma, esta Comisión ha instado a los operadores a disminuir en lo posible los plazos de ejecución de la portabilidad, teniendo en cuenta que según el Reglamento de mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración<sup>1</sup> (Reglamento MAN) el plazo es de 4 días contados desde el siguiente a la recepción de la solicitud por el operador donante.

*Seguimiento de parámetros de calidad y de la disponibilidad de las páginas web*

Por otra parte, durante el seguimiento de la portabilidad y a lo largo de los expedientes anteriores también se ha observado la necesidad de mejorar la transparencia en ciertos procesos de portabilidad, tales como la indisponibilidad de las páginas web de los operadores, ya que al estar la información sobre las solicitudes gestionada de forma distribuida por los operadores, se pueden producir problemas como los encolamientos de solicitudes, que afectan en definitiva a los usuarios finales. Por tanto, además de instar a los operadores a mejorar la disponibilidad de sus sistemas, se observa la necesidad de medir dicha disponibilidad para asegurar unos niveles de calidad mínimos. Asimismo, también se debería medir los parámetros de calidad en referencia a los retrasos en la ejecución de las solicitudes de portabilidad, de forma que se mejore el seguimiento de portabilidad mensual de los operadores, que actualmente no refleja con exactitud los retrasos en las importaciones.

*Revisión del proceso de aceptación/denegación de portabilidad*

A partir de las informaciones obtenidas de los operadores dentro del ámbito de los expedientes anteriores, se ha observado que:

- Por una parte, existe una ineficiencia en el tratamiento de las denegaciones de portabilidad ya que, según las especificaciones técnicas, el plazo del que dispone el operador donante para tramitar y comprobar si existe una causa de denegación de portabilidad es de 2 días y medio, siendo obligatorio para el operador donante publicar dicha aceptación o denegación medio día más tarde, con lo que finalmente el plazo de aceptación o denegación de la portabilidad es de 3 días.

Sin embargo, se ha observado que los tres operadores móviles han automatizado en gran medida el proceso de aceptación/denegación de las solicitudes de portabilidad, y ciertas comprobaciones de causas de denegación como “Numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha”, “Numeración no portada ni asignada” y “NRN no abierto en interconexión” son realizadas por los operadores de manera automática al hacer la solicitud de alta, o incluso detectadas en el momento de grabación de la solicitud en la web.

Por tanto, se observa que se podría mejorar la eficiencia del proceso de denegación de portabilidades, permitiendo que las causas de denegación sean conocidas lo antes posible y evitando el retraso en la tramitación de la portabilidad del usuario lo máximo posible.

---

<sup>1</sup> Aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Asimismo, debido al cambio en la interpretación de los supuestos de “suspensión temporal del servicio” e “interrupción definitiva del servicio” contemplados en el nuevo Reglamento del Servicio Universal, así como ciertas prácticas observadas en la aplicación de estas causas a los abonados de prepago por parte de Vodafone y TME en el ámbito del expediente DT 2006/82, se entiende necesario analizar en profundidad la aplicación de estas causas.
- Por último, las estadísticas de rechazos de portabilidad mostradas por los operadores móviles evidencian que las causas de denegación “falta de correspondencia entre numeración y abonado, en caso de postpago” y “falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID, en caso de prepago” son aplicadas en un alto porcentaje, por lo que convendría analizar cómo puede mejorarse la eficacia del proceso para evitar que las portabilidades de los usuarios sean retrasadas en exceso debido a un simple error humano al trasladar los datos del usuario (NIF/NIE/Pasaporte y Nacionalidad/CIF ó ICC-ID).

### Revisión del sistema de gestión de incidencias

De los datos obtenidos en los expedientes DT 2006/81, DT 2006/101 y DT 2006/387, se observa que el sistema de gestión de incidencias adolece de ciertas carencias, tales como la inexistencia de unos plazos de resolución asociados a las incidencias y un mayor nivel de información y transparencia en la gestión de las mismas, por lo que sería necesaria una revisión del sistema de incidencias, evitando en lo posible las ineficiencias observadas en su tramitación (en parte debido al sistema distribuido de portabilidad utilizado por los operadores móviles para la gestión de la portabilidad) y asegurando el cumplimiento de los plazos de resolución por parte de los operadores.

### Mejora de la información aportada al usuario sobre portabilidad

Si bien en la solicitud de portabilidad del usuario se indica que el plazo para la tramitación de la solicitud será como máximo de seis días hábiles, en la práctica se ha observado que en muchas ocasiones las personas que atienden a los usuarios en los puntos de venta del operador receptor rellenan ellas mismas los datos de la solicitud del usuario y no informan precisamente de los plazos de ejecución de la portabilidad, llegándose incluso a no facilitar la copia de la solicitud de portabilidad al usuario hasta que no se ha ejecutado dicha portabilidad. En consecuencia, se considera indispensable mejorar el proceso de petición de portabilidad del usuario, facilitándole al mismo toda la información relativa a sus derechos.

### Revisión del proceso de confirmación

Como han puesto de manifiesto los operadores, el proceso de confirmación de solicitudes en el rol de receptor y en el de propietario del rango no es llevado a cabo en muchas ocasiones de forma efectiva, provocando retrasos que penalizan a los operadores. Por tanto se debe revisar este proceso o si procede seguir con el mismo.

### Mejora del nivel de información sobre las estadísticas mensuales de portabilidad

Durante el seguimiento mensual de la portabilidad, se ha detectado la necesidad de distinguir claramente los procesos de portabilidad de los números portados, ya que en ocasiones se ha llegado a una confusión entre ambos. Asimismo, también se necesita una mayor claridad en las estadísticas de cumplimiento de plazos de ejecución de las portabilidades, ya que actualmente sólo se miden a efectos estadísticos los días naturales, cuando en realidad deberían medirse los días hábiles.



**Octavo.** En respuesta al Informe de Audiencia de esta Comisión, tuvieron entrada en esta Comisión las alegaciones de los operadores y asociaciones interesados en el presente expediente: Speech Works (con fecha 9 de noviembre de 2006), Euskaltel (con fecha 10 de noviembre de 2006), Más Vida Móvil (con fecha 10 de noviembre de 2006), Vodafone (con fecha 15 de noviembre y 5 de diciembre de 2006), TME (con fecha 15 y 21 de noviembre de 2006), Xfera (con fecha 15 de noviembre de 2006), ASTEL (con fecha 15 de noviembre de 2006), AOP (con fecha 15 de noviembre de 2006), Amena/Orange (con fecha 20 de noviembre de 2006) y Cableuropa/Ono (con fecha 20 de noviembre de 2006).

## II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

### **Primero. Competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones**

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

El Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, establece en su artículo 43.1 que: *“Cuando sea preciso para dar cumplimiento a la normativa vigente sobre conservación de números, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones establecerá y hará públicas las soluciones técnicas y administrativas aplicables.”*

Asimismo, la disposición sexta de la Circular 2/2004<sup>2</sup> de esta Comisión sobre la conservación de la numeración, establece que: “

- 1. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobará las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de la numeración y las modificará a propuesta de los operadores, o de oficio cuando así lo estime necesario.*
- 2. Ante cualquier evento que pudiera afectar al normal funcionamiento de la portabilidad, incluyendo la necesidad de modificación de los sistemas de red de los operadores, de la Entidad de Referencia, o de sus mecanismos de gestión, los operadores deberán garantizar el derecho de los abonados a la conservación de la numeración y la continuidad en la prestación de los servicios.”*

---

<sup>2</sup> Resolución de 16 de julio de 2004 de la Presidencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se hace pública la Circular 2/2004, de 15 de julio. Publicada en el BOE nº 197 del 16 de agosto de 2004, pgs. 29209-29210.



## Segundo. Nuevos agentes a introducir en la portabilidad

Aunque en un principio los operadores móviles iniciaron el presente procedimiento principalmente para reducir el plazo de portabilidad en un día y reducir el intercambio de documentación asociada, esta Comisión creyó conveniente analizar más en profundidad las especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos de portabilidad móvil debido a la entrada en el mercado de telefonía móvil de nuevas figuras capaces de ofrecer a los usuarios finales servicios análogos a los ofrecidos por los operadores móviles hasta la fecha. Como se expone en el antecedente cuarto, la resolución del 2 de febrero de 2006 (AEM 2005/933) posibilita la existencia en el mercado móvil de otros agentes alternativos a los operadores tradicionales con concesión de espectro radioeléctrico, denominándose a estas nuevas entidades comúnmente como Operadores Móviles Virtuales (OMV), aunque en la práctica se pueden distinguir dos tipos distintos de OMV que, a efectos de esta Resolución, se definen a continuación:

1. OMV Completos: entidades que necesitan de un acuerdo de acceso con un operador móvil habilitado para el uso del dominio público radioeléctrico para ofrecer servicio y disponen de numeración asignada.
2. OMV Prestadores de Servicio (PS): entidades que necesitan de un acuerdo de acceso con un operador móvil para ofrecer servicio y no disponen de numeración asignada.

Asimismo para una mayor claridad, a lo largo de esta Resolución en ocasiones se denominará a los operadores móviles con los que los OMV firman acuerdos de acceso, como OMR (Operadores Móviles de Red).

Según el artículo 30.1 de la Directiva 2002/22/CE (Directiva de servicio universal) “*Los Estados miembros velarán por que todos los abonados a servicios telefónicos disponibles al público, incluidos los servicios móviles, puedan conservar su número o números, cuando así lo soliciten, con independencia de la empresa que preste el servicio:...*” Por otro lado, el artículo 17(f) del Reglamento del servicio universal<sup>3</sup> establece que todos los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas deberán “*f) Garantizar a los consumidores y usuarios finales los derechos que como tales les corresponden, de acuerdo con la Ley 32/2003 de 3 de noviembre,...*”. Por consiguiente ambas figuras, OMV completos y OMV Prestadores de Servicio (PS) están obligadas a garantizar a los consumidores y usuarios finales el derecho a la conservación o portabilidad del número en caso de cambio de operador.

Respecto a la conservación de número o portabilidad, el OMV completo es equivalente a un operador móvil tradicional ya que puede garantizar la portabilidad de los usuarios tanto desde un punto de vista administrativo -procesando las solicitudes de portabilidad-, como desde el punto de vista técnico y operacional, al disponer de la infraestructura necesaria para asegurar el encaminamiento de las llamadas y cumplir las obligaciones de enrutamiento de llamadas hacia números portados. El OMV completo, al haberle sido asignada numeración, deberá también asegurar el encaminamiento de números portados mediante NRN, tal y como se describe en la especificación técnica de portabilidad móvil. Por tanto, a efectos de la portabilidad, se puede concluir que la figura del OMV completo es idéntica a la de los operadores móviles con red de acceso radioeléctrica, no siendo necesario modificar las especificaciones de portabilidad actuales para su inclusión, salvo las lógicas

<sup>3</sup> Aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.



adaptaciones en la implementación del sistema que soporta los procesos administrativos de portabilidad para la inclusión de un nuevo agente.

Por su parte, el OMV Prestador de Servicio carece de la estructura técnica necesaria para asegurar los encaminamientos de llamadas hacia números portados, siendo ésta lógicamente efectuada por el operador móvil con el que llegue a un acuerdo de acceso. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que los abonados en este caso son clientes del OMV PS (con quien firman el contrato para la prestación del servicio móvil), y no del operador móvil subyacente, por lo que los OMV PS son los responsables directos ante sus clientes de asegurarles el ejercicio del derecho a la portabilidad y, por tanto habrán de ser involucrados directamente en la portabilidad, bien porque uno de sus clientes se quiera portar del OMV PS a otro operador (sea operador móvil u OMV) –en este caso con rol donante-, o bien porque un cliente de otro operador se dirige al OMV PS como su elección a través del cual desea recibir la prestación del STMDP –en este caso con rol receptor-. Es además el OMV PS quien normalmente poseerá la información relevante referente al servicio final prestado a su cliente, con quien tiene firmado el contrato, aunque dicho servicio sea soportado en la red de un operador móvil que hace de anfitrión (*host*).

Por consiguiente, los OMV Prestadores de Servicio aun cuando no intervienen a nivel técnico operativo en la portabilidad, sí son ciertamente responsables de asegurar los derechos de los usuarios a la conservación de número, y por tanto están directamente involucrados en el proceso administrativo de portabilidad, ya que son responsables de cara al usuario de la tramitación de su solicitud de portabilidad (como donante o como receptor). Concretamente, los OMV PS deberán intervenir directamente en los siguientes procesos administrativos:

- Alta: en el rol de receptor tramitará el envío de la solicitud, mientras que en el rol de donante su función será la de aceptar o rechazar dicha solicitud en base a las causas que le correspondan.
- Cancelación: podrá solicitar o recibir la cancelación de portabilidades.
- Baja: en el rol de receptor estará obligado a notificar el estado de baja de una numeración importada.
- Gestión de incidencias: para solucionar cualquier incidencia que pudiera producirse entre los agentes implicados en un proceso de portabilidad.

Estos procesos son los únicos en los cuales los OMV PS están involucrados directamente, no siendo necesaria su participación directa en el proceso de modificación de NRN, ni en el de consolidación de bases de datos, ya que la ejecución de la portabilidad con el cambio de enrutamiento durante la ventana de cambio y el control de la numeración son operaciones realizadas por los operadores con los que el OMV PS haya llegado a un acuerdo de acceso actuando éstos, no en su propio nombre y derecho, sino por cuenta del OMV PS. Estos operadores pueden ser tanto operadores móviles como OMV completos pero estas operaciones deben quedar reflejadas convenientemente en los acuerdos de acceso suscritos con los OMV PS.

Según lo expuesto precedentemente los OMV Prestadores de Servicio, aunque no tienen la posibilidad de garantizar directamente la ejecución de la portabilidad, sí tienen la responsabilidad de gestionar el tratamiento administrativo de la solicitud de portabilidad del abonado al que proveen o proveerán servicio y, por tanto, es necesario reflejar dicha gestión en las especificaciones técnicas de los procesos administrativos de portabilidad, ya que tienen un papel característico en dichos procesos, diferenciado de los OMRs y OMV completos.



### **Tercero.- Otras mejoras necesarias**

Además de la introducción de cambios necesarios para la integración en el sistema administrativo de portabilidad de los OMV Prestadores de Servicio, también se han venido observando ciertas ineficiencias en el tratamiento administrativo de la portabilidad que merecen ser analizadas para su posible mejora. Dichas mejoras se han descrito en el hecho séptimo y se enumeran a continuación:

- Disminución de los plazos de portabilidad
- Seguimiento de parámetros de calidad y en especial de la disponibilidad de las páginas web
- Revisión del proceso de aceptación/denegación de portabilidades
- Revisión del sistema de gestión de incidencias
- Mejora de la información aportada al usuario sobre portabilidad
- Revisión del proceso de confirmación
- Mejora del nivel de información sobre las estadísticas mensuales de portabilidad

Por su parte los operadores móviles TME, Vodafone y Amena/Orange, tal y como se ha manifestado en los hechos tercero, quinto y sexto, proponen mejorar los procesos de portabilidad móvil en los siguientes aspectos:

- Disminución de los plazos de portabilidad
- Revisión del proceso de confirmación (eliminándola)
- Reducción del intercambio de documentación en relación con la portabilidad
- Ampliación del horario de la ventana de cambio
- Introducción en las especificaciones de las implementaciones concretas acordadas por los operadores (páginas web, ficheros de consolidación, directivas de seguridad y gestión del cupo)
- Evolución del sistema de gestión de incidencias, automatizando el envío de incidencias y clasificándolas en tipos
- Proyecto a largo plazo de automatización de las altas para mejorar la falta de disponibilidad de las web y los errores
- Introducción de cambios mínimos para la introducción de los OMVs en la especificación de portabilidad
- Acuerdo para el establecimiento de Niveles de Servicio (SLA).

En los siguientes fundamentos se analizarán las mejoras propuestas.

### **Cuarto.- Evolución de la arquitectura administrativa de la portabilidad móvil**

Se puede decir que uno de los países europeos donde la portabilidad móvil ha tenido mayor éxito es el nuestro, con un volumen superior a los 10 millones de portabilidades a finales de 2006 (desde el año 2001). En el año 2000 el sistema de gestión de la portabilidad elegido por los operadores móviles fue el sistema distribuido, basado en la conexión de cada operador a las páginas web de portabilidad de cada uno de los otros, y éste es el sistema que ha continuado vigente hasta la fecha.

No obstante, aunque el sistema ha funcionado satisfactoriamente, el momento actual de entrada en el mercado de nuevos agentes y el incremento exponencial de la complejidad del modelo distribuido, así como ciertas ineficiencias inherentes a la



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

arquitectura distribuida, recomiendan la evolución del modelo hacia otro que permita suplir estos riesgos y carencias.

Algunos de los inconvenientes observados pueden ser paliados en parte por la implantación de nuevos procedimientos o mejoras en el sistema distribuido actual.

En el informe de audiencia los servicios de esta Comisión presentaron un primer borrador de procedimientos administrativos siguiendo una arquitectura centralizada en el que se intentaba mantener en gran medida los procesos internos propios a cada operador y se limitaban los cambios al entorno web, trasladado a un ente centralizado único.

Respecto a la propuesta de evolución de la portabilidad hacia un modelo centralizado, se han recibido alegaciones generales por parte de los operadores interesados. En resumen, la mayoría de operadores apoyan las ventajas de un sistema centralizado imparcial, que permitiría un mayor control y transparencia sobre la portabilidad y no son contrarios a dicha evolución, si bien en general indican que es necesario un análisis más profundo de la solución centralizada. TME mantiene una postura más crítica sobre el modelo centralizado y prefiere analizar otras alternativas siguiendo el modelo distribuido que introduzcan mejoras tales como las comunicaciones por protocolo, opinando que únicamente se debería evolucionar a otro modelo tras analizar la inviabilidad técnica de la arquitectura distribuida. Por otra parte, TME, Orange y ASTEL consideran necesaria la apertura de un expediente administrativo distinto, con un plazo suficiente para analizar y discutir las especificaciones técnicas siguiendo un modelo centralizado, y tras haber evaluado la puesta en práctica de las modificaciones sobre el modelo distribuido, de forma que finalmente sea la Comisión quien apruebe las especificaciones definitivas de portabilidad centralizada.

Teniendo en cuenta que no se han recibido suficientes alegaciones como para tomar una decisión informada y dado el entorno y fechas actuales, esta Comisión es consciente de que ya hay nuevos agentes ofreciendo comercialmente servicios móviles desde finales de 2006, por lo que la implantación de un sistema centralizado y la migración desde el actual sistema distribuido no puede ser inmediata. Por tanto, para posibilitar que los nuevos agentes ofrezcan servicio comercial garantizando completamente el derecho a la portabilidad de sus clientes, en esta Resolución se procede a modificar las especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos de portabilidad móvil siguiendo el sistema distribuido, incluyendo los cambios necesarios para la introducción de los OMVs y otra serie de optimizaciones que atenúen las ineficiencias detectadas hasta la fecha. Con esta acción se pretende mejorar el sistema actual para su óptima utilización a la mayor brevedad, permitiendo dar a los nuevos agentes un periodo muy corto de tiempo para que puedan responsabilizarse de la gestión administrativa de la portabilidad.

No obstante, esta Comisión seguirá trabajando en la evolución del sistema hacia otro modelo que dé respuesta a las nuevas necesidades, siendo conscientes de que esta fase sería más larga y necesitaría de un esfuerzo común por parte de los agentes de portabilidad para que se llegue a una solución definitiva y se implemente sin dilaciones innecesarias. Dada la importancia de dicha evolución y tras los comentarios recibidos, el modelo centralizado finalmente no forma parte de esta Resolución, debiendo ser la solución final adoptada objeto de un detenido análisis mediante un procedimiento administrativo separado, para el que será necesaria la colaboración de los operadores y demás agentes involucrados.



## **Quinto.- Modificaciones propuestas**

A continuación se presentan las modificaciones propuestas por esta Comisión, en base a los requerimientos de los operadores y a las necesidades observadas precedentemente. Los aspectos a modificar se pueden agrupar en los siguientes tipos:

### **1. Introducción de los Operadores Móviles Virtuales**

#### 1.1 Cuestión analizada

Los tres operadores móviles ya referidos realizaron una propuesta conjunta para dar cabida a los Operadores Móviles Virtuales en el sistema de portabilidad distribuido actual. Esta propuesta se describe en el documento 4º anexo por los operadores: “Cambios en los sistemas de portabilidad derivados de la existencia de OMVs”. En resumen, los operadores móviles diferencian dos tipos de Operadores Móviles Virtuales:

- OMV Completo: con numeración propia y código NRN propio
- OMV Prestador de Servicio: no disponen de numeración propia, sino que comparten la numeración del operador móvil de red.

Los operadores móviles plantean mantener el actual modelo distribuido, para agilizar el lanzamiento de los OMVs y en base a los altos volúmenes de portabilidades móviles en España. Según el documento, los OMVs completos tendrían las mismas obligaciones que los operadores móviles de red (OMR), por lo que deberían cumplir las especificaciones como si de operadores móviles de red se trataran.

En lo que respecta a los OMVs prestadores de servicio, los operadores móviles proponen “aparagar” a este tipo de OMVs, por lo que los operadores móviles de red gestionarían la portabilidad tanto a nivel técnico como administrativo de los OMVs prestadores de servicio con los que hayan llegado a acuerdos. Tal sería igualmente el caso para los OMVs completos que tuvieran a su vez acuerdos con OMVs del tipo prestadores de servicio. Según estos acuerdos, los operadores móviles de red gestionarán la portabilidad de los OMVs prestadores de servicio, encargándose de todas las peticiones de importación y exportación de éstos, las cancelaciones y confirmaciones, así como la gestión de incidencias. Para ello, en el documento acordado por los tres operadores se propone una serie de modificaciones técnicas y administrativas para permitir la incorporación de los OMVs en el sistema actual de portabilidad. Dichas modificaciones se refieren fundamentalmente a una serie de cambios en los NRNs y en los ficheros de consolidación.

En el informe del trámite de audiencia, se realizaron una serie de modificaciones a la especificación técnica de portabilidad con el objeto de mejorar la propuesta inicial de los operadores móviles, detallando en la misma las responsabilidades del OMV prestador de servicio en los procesos administrativos de la portabilidad en los que interviene (alta, cancelación, baja y gestión de incidencias) e introduciendo cambios en la propuesta inicial de los operadores en lo referente a la nueva codificación de los NRNs y los ficheros de consolidación. Aunque el OMV prestador de servicio carece de la estructura técnica necesaria para asegurar los encaminamientos de llamadas, siendo ésta soportada por el operador con el que llegue a un acuerdo de acceso, este tipo de OMV tiene de todas formas responsabilidad en la portabilidad.



Para minimizar en la medida de lo posible el impacto de la introducción de los OMVs prestadores de servicio en la portabilidad, se mantiene el sistema distribuido de páginas web interconectadas entre sí de los operadores, no siendo necesaria la creación de nuevos sistemas web específicos para los OMVs prestadores de servicio. El acceso de los OMVs prestadores de servicio a la portabilidad será asegurado por los operadores, que deberán ofrecer a los OMVs prestadores de servicio con los que lleguen a un acuerdo una interfaz a su sistema de portabilidad. Las principales modificaciones realizadas en el informe de audiencia a la especificación técnica de portabilidad para la introducción de los OMVs prestadores de servicio se resumen a continuación:

- Sustitución del término operador por el de agente en la especificación, de tal modo que este último englobe al de operador de red, OMV completo y OMV prestador de servicio.
- Introducción en el formulario de alta de portabilidad de los campos agente donante (necesario para identificar a los OMVs prestadores de servicio con los que el operador de red tiene acuerdo de acceso) y número de la solicitud firmada por el cliente.
- Creación de interfaces funcionales para los OMVs prestadores de servicio, provistos por los operadores con los que tengan acuerdo de acceso, de tal modo que los OMV prestadores de servicio puedan realizar solicitudes de portabilidad, aceptar/denegar las solicitudes en las que sean donantes, realizar consultas, cancelar solicitudes y gestionar los procesos de baja e incidencias. La implementación de dichas interfaces se deja a la libre elección de los operadores, pudiendo reutilizarse en todo o en parte las interfaces y aplicaciones existentes, pero responsabilizándose cada operador del correcto funcionamiento y disponibilidad de las mismas.
- Modificaciones en el formato de los NRNs para poder identificar las portabilidades de los OMV prestadores de servicio, de tal forma que los últimos dígitos del NRN (dígitos DEF) se emplean para identificar las portabilidades que tengan como destinatario un OMV prestador de servicio.
- Modificaciones en los ficheros de consolidación de Solicitudes Tramitadas para incluir los campos adicionales “agente donante” y “agente receptor” e inclusión en los ficheros de Numeración Portada publicados por los operadores (móviles u OMV completos) de la numeración portada de los OMVs prestadores de servicio con los que tengan acuerdo. Asimismo, cada operador (móvil u OMV completo) publicará nuevos ficheros en su web con la codificación de los OMVs prestadores de servicio que dependan de dicho operador y su NRN asociado, así como los rangos de numeración utilizados por cada uno de los OMV prestadores de servicio con los que tiene un acuerdo de acceso.

### 1.2 Respuesta a las alegaciones y propuesta final

Las alegaciones de TME, Vodafone, Orange, Xfera, Ono y ASTEL se resumen a continuación:



- **Definición OMV Prestador de Servicio:** *Vodafone no está de acuerdo en asociar el término “reventa” a la definición de OMV prestador de servicio, ya que consideran que la actividad de reventa es la que desarrollan distribuidores y agencias, para lo que no era necesario título habilitante. En opinión de Vodafone los OMV prestadores de servicio necesitan una habilitación para prestar el servicio telefónico móvil disponible al público sin red propia. En caso de que se siga usando el término reventa, Vodafone solicita que se aclare que ello no implicará, en ningún caso, la prestación de servicios en nombre de otros, sino la prestación de servicios en nombre propio, con todo lo que ello conlleva y aunque para ello requieran de acuerdos con terceros.*

Respecto a esta alegación, tanto la figura del “prestador de servicios” como la del revendedor aplicadas al sector de las telecomunicaciones son definidas por la Autoridad Nacional de Regulación en dicha materia. La denominada “reventa”, en el ámbito mercantil, es una figura atípica no regulada legalmente. Dentro de la denominación genérica de contratos de colaboración mercantil y de distribución, coexisten diversas categorías contractuales, entre las cuales se encuentra el contrato de concesión o distribución propiamente dicho.

El contrato de concesión mercantil es aquél en el que un empresario, denominado concesionario, se compromete a adquirir de otro (concedente) productos para revenderlos (en el caso de negocio consistente en la compraventa) y prestar a los compradores de estos productos determinada asistencia una vez realizada la venta. El concesionario, como revendedor, actúa en nombre y por cuenta propia, bajo su propio riesgo<sup>4</sup>. De acuerdo con ello, el distribuidor asume el riesgo empresarial de las operaciones en las que interviene y goza de una autonomía particular, que le permite actuar en el mercado como entidad independiente del empresario principal.

Por otra parte, también el Derecho de la Competencia se refiere a la figura del revendedor independiente, diferenciándolo del contrato de agencia genuino, en el Reglamento de Exención por Categorías<sup>5</sup> y, sobre todo, en las Directrices de la Comisión Europea relativas a las restricciones verticales<sup>6</sup> (en lo sucesivo, “las Directrices”). En dichas Directrices se identifican los rasgos del acuerdo genuino de agencia, quedando excluido de la aplicación del artículo 81.1 del Tratado CE si el agente no asume riesgo alguno en relación con los contratos celebrados o negociados por cuenta del principal y si el agente no ejerce ninguna actividad económica independiente.

En definitiva, cuando Vodafone equipara la figura del revendedor del servicio telefónico móvil a la del agente (definido por las disposiciones comunitarias anteriormente citadas y, en el ámbito nacional, por la Ley 12/1992, 27 de mayo, del régimen jurídico del contrato de agencia) dicha manifestación no viene respaldada legalmente, tal y como se ha razonado anteriormente. Y, por otro lado, el hecho de que el revendedor tenga rasgos característicos del distribuidor no supone un inconveniente en el marco de las telecomunicaciones, aclarándose, a solicitud de

---

<sup>4</sup> Sánchez Calero, F. – Sánchez-Calero Guilarte, J., *Instituciones de Derecho Mercantil*, Tecnos, Ed. 28, 2005, Capítulo XLV, págs. 217 y siguientes.

<sup>5</sup> Reglamento 2790/1999 de la Comisión de 22 de diciembre de 1999 relativo a la aplicación del apartado 3 del artículo 81 del Tratado CE a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas. (DO L 336 de 29/12/1999).

<sup>6</sup> DO C 291 de 13/10/2000.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Vodafone, que la reventa del STDP conlleva la prestación de servicios en nombre y por cuenta propio, bajo el propio riesgo del revendedor, sin ser necesario actualmente que su inscripción en el registro deba ser distinta de la actual.

Por todo lo anterior, se desestima esta propuesta, aunque en esta Resolución se utiliza el término OMV Prestador de Servicio, en vez de reventa.

- **Definición agente:** *Orange considera confuso el empleo del término agente en los procedimientos de portabilidad, entendiéndolo más oportuno utilizar la diferenciación terminológica entre operador donante y operador de red, en lugar de utilizar la expresión “agente” para identificar a los operadores. Asimismo, TME también solicita que no se emplee el término “agente” y se diferencie únicamente entre “Operador” y “Prestador de servicio”, ya que la solución propuesta por los operadores móviles únicamente establece estos dos términos y “operador” incluye tanto a los operadores con red de acceso radio propia como a los OMV completos.*

Aunque esta Comisión propuso inicialmente la utilización del término “agente” para evitar toda confusión con el uso que tradicionalmente se otorgaba al término operador, donde se subentendía a menudo que un operador disponía de red, es cierto que en la Ley General de Telecomunicaciones los operadores móviles con red, OMVs completos y OMVs prestadores de servicio son considerados de manera general dentro del concepto operadores, por lo que se estima la alegación presentada y se procederá a utilizar el término “operador” en la especificación técnica de portabilidad móvil para englobar a todas las entidades.

- **Interfaz de acceso de los OMV Prestadores de Servicio:** *TME apoya el planteamiento realizado por esta Comisión de establecer una interfaz funcional entre el operador de acceso (host) y los OMVs prestadores de servicio, pero manifiesta que la definición técnica de la implementación de dicha interfaz condiciona la arquitectura elegida entre el host y los OMVs prestadores de servicio, por lo que requieren que la definición de la misma se limite a nivel lógico. Vodafone y Orange solicitan que se delimiten claramente las responsabilidades (obligaciones y derechos) de los OMVs prestadores de servicio en el ámbito de la portabilidad, pero dejando total libertad a la manera concreta en que los OMVs prestadores de servicio cumplan con dichas obligaciones y ejerciten dichos derechos. Xfera considera necesario que se haga extensible esta delimitación de responsabilidades a los OMV completos, quedando claramente diferenciadas las obligaciones de OMR, OMV completo y OMV prestador de servicio en cada una de las situaciones de la portabilidad que pueda surgir.*

En la especificación técnica presentada en el informe de audiencia se definió una interfaz funcional entre los operadores de red y los OMVs prestadores de servicio a los que dan acceso, de forma que tanto el OMV prestador de servicio como el operador de red sean conscientes de sus propias responsabilidades en los procesos administrativos de portabilidad. No se ha pretendido en ningún momento especificar la implementación concreta del tipo de interfaz o interfaces que el operador de red debe poner a disposición de los OMVs prestadores de servicio para asegurar el cumplimiento de dichas responsabilidades. Por tanto, se corregirán algunas frases que hubieran podido inducir a ello. Sin embargo sí se ha especificado las diferentes informaciones en la solicitud de alta, denegación de portabilidad, cancelación y baja que el prestador de servicio y el operador de red deben asegurarse de proveer. Este desglose en cuanto a la información a aportar por cada una de las partes en cada uno de los procesos, está lógicamente



identificada en la especificación, ya que forma parte del reparto de responsabilidades entre las partes en los procedimientos administrativos de portabilidad.

De acuerdo con los operadores, la concreta implementación técnica y operativa de las diferentes funcionalidades no forma parte de la especificación de portabilidad. De hecho, la implementación técnica e incluso operativa puede ser libremente acordada entre el operador de red y el OMV prestador de servicio, llegando incluso a acordar (siempre de manera voluntaria) la delegación en una de las partes de funciones que sean responsabilidad de la otra. En estos casos, dicho reparto de funciones debe ser claramente identificado en el acuerdo de acceso entre el operador de red y el OMV prestador de servicio. Sin embargo, este reparto de funciones entre las partes no exonera al OMV prestador de servicio y al operador de red de sus responsabilidades individuales. Asimismo, aunque en los procedimientos de portabilidad entre operadores se han definido las diferentes obligaciones de los mismos, frente al cliente el único responsable de la correcta ejecución del cambio de operador es el operador que le presta servicio (operador receptor), por lo que un OMV prestador de servicio sería el único responsable de cara a sus abonados de la portabilidad.

Por otra parte, sorprenden las alegaciones de Vodafone y Orange sobre la necesidad de delimitar claramente las responsabilidades (obligaciones y derechos) de los OMVs prestadores de servicio en la portabilidad, ya que en la especificación presentada en el informe de audiencia se ha tratado de definir claramente cuáles son los procesos de portabilidad en los que los OMVs prestadores de servicio están involucrados, así como sus responsabilidades en dichos procesos (información a aportar, cumplimiento de plazos, causas de denegación aplicables...), pero al mismo tiempo ambos operadores proponen eliminar la definición concreta para que los OMVs prestadores de servicio puedan cumplir con dichas responsabilidades. En todo caso, dado que para estos operadores hay falta de claridad, se realiza la siguiente modificación en el texto correspondiente al capítulo concerniente a las funcionalidades de la interfaz de acceso a los prestadores de servicio, detallando las responsabilidades del OMV prestador de servicio, así como las del operador de red asociado. El OMV prestador de servicio interviene en los siguientes procesos administrativos:

- Proceso de alta de portabilidad: en rol receptor, el OMV 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 OMV 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 OMV prestador de servicio, será el operador de acceso quien deberá validarlas.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Proceso de cancelación: en rol receptor, el OMV 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 OMV 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 OMV 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 OMV 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 OMV prestador de servicio y su operador de acceso en los procesos de portabilidad son los definidos anteriormente. Aunque dependiendo del acuerdo entre el OMV prestador de servicio y su operador, la implementación operativa de dichas obligaciones pueda ser delegada en una de las partes, esto no exime a las mismas de sus responsabilidades.

Por tanto, el acceso de los OMV prestadores de servicio a la portabilidad debe ser asegurado por los operadores con los que tengan acuerdo, si bien la implementación de dicho acceso se deja a la libre elección de los operadores, pudiendo reutilizarse en todo o en parte las interfaces y aplicaciones existentes. Dicha interfaz será accesible mediante conexión segura y cada operador se encargará del correcto funcionamiento de la aplicación de acceso, así como de su disponibilidad.

Las interacciones suplementarias asociadas al acceso de los OMV Prestadores de Servicio a la portabilidad, son descritas a continuación para cada proceso administrativo en el que tengan responsabilidades:

- Realización de una solicitud de alta de portabilidad: en caso de que el operador receptor sea un OMV 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. El hecho de que existan OMV prestadores de servicio implicados en las portabilidades no debe significar que los plazos asociados a los procesos de portabilidad se alarguen y así se especifica en este y en cada uno de los procedimientos afectados.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Recepción de la solicitud de alta de portabilidad: en el caso de que el operador donante sea un OMV 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  $T_R$ .
- Consulta de solicitudes de portabilidad y boletines: En la especificación de portabilidad móvil se define la tipología de boletines existentes en las webs de cada operador asociados a los diversos procesos de portabilidad, pero no se especifica la implementación concreta de tales boletines. No se considera necesario incluir las implementaciones propuestas por los operadores móviles para incluir a los OMV prestadores de servicio en dichos boletines, aunque tales implementaciones de los filtros y boletines de consulta deberán ser puestas a disposición de cualquier nuevo entrante para agilizar lo máximo posible la integración de dichas entidades en el sistema de portabilidad. Por otra parte, la interfaz de acceso a los OMV prestadores de servicio ha de permitir acceder a los boletines de alta, cancelación y baja, de forma que puedan consultar el estado de las solicitudes de alta, cancelación y baja en las cuales actúen como operadores donantes o receptores.
- Aceptación/Denegación de solicitudes de portabilidad: la interfaz de acceso a los OMV prestadores de servicio ha de permitir ver todas las solicitudes de portabilidad que le afecten en rol donante, de tal modo que pueda aceptarlas o rechazarlas. Las causas de denegación que son responsabilidad del OMV 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 agente 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  $T_V$ .



- Cancelación de solicitudes de portabilidad: el OMV prestador de servicio mediante la interfaz de su operador de red debe poder acceder a la solicitud de portabilidad que desee cancelar. El OMV prestador de servicio podrá cancelar las solicitudes siempre que se cumplan las temporizaciones de la especificación 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 OMV 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
- Baja de solicitudes de portabilidad: la interfaz de acceso a los OMV prestadores de servicio permitirá a un OMV prestador de servicio solicitar una notificación de baja de numeración portada. En este caso, el OMV prestador de servicio comunicará a su operador de red mediante dicha interfaz la notificación de baja, donde rellenará 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 de la especificación.
  - Gestión de incidencias: aunque los operadores móviles proponen reutilizar el sistema actual de gestión de incidencias sin que tal sistema sea directamente accesible por los OMV prestadores de servicio, este sistema no garantiza sus derechos. Por tanto, se concluye que la interfaz de acceso a los OMV prestadores de servicio ha de permitir gestionar las incidencias en las que los OMV prestadores se encuentren involucrados. El OMV prestador de servicio debe poder crear incidencias a través de esta interfaz, así como poder interactuar y resolver aquellas incidencias abiertas por el operador de acceso u otros operadores que sean de su responsabilidad. La responsabilidad del envío y recepción de los mensajes asociados a cada incidencia relacionada con el OMV prestador de servicio corresponderá al operador de acceso.

- **Aparaguamiento de OMV completos**: *ASTEL y Ono consideran necesario analizar la opción de “aparaguamiento” para los operadores móviles virtuales completos. Todos los operadores de ASTEL consideran que esta posibilidad debe ser incluida como opción, dejando en todo caso su concreción en términos económicos y temporales a la negociación entre las partes interesadas. Ono considera también que debería ser posible para los OMV completos tanto la opción de desarrollar su propia plataforma de portabilidad como la de alcanzar un acuerdo con un OMR para que le provea acceso indirecto a su plataforma Web de portabilidad del mismo modo que se establece en la especificación para los OMV prestadores de servicio. Ono plantea que además de los procesos básicos de*



*portabilidad que puede realizar un OMV prestador de servicio desde la página Web del OMR (alta, cancelación, baja y gestión de incidencias), sería necesario incorporar los de gestión de la base de datos (o bien empleando ficheros de consolidación distintos para OMR y OMV completo o utilizando un único fichero común donde se indicasen los registros correspondientes al OMR y OMV completo u OMV prestador de servicio con los que tuviese acuerdo), el control de la numeración (el OMV completo sería el encargado de abrir la numeración en su propia red y comunicar al resto de operadores dicha apertura o futuras modificaciones) y la modificación de NRN (el OMV completo tendría que notificar al OMR la modificación del NRN para que éste lo comunique y gestione con el resto de operadores). Ono ve como ventaja adicional al aparaguamiento el hecho de evitar la incorporación de una nueva plataforma Web, lo que obligaría al resto de operadores a establecer una nueva conexión con los posibles errores que este hecho puede aparejar.*

Aunque los OMV prestadores de servicio podrían haber hecho uso de la portabilidad de forma “aparaguada” por medio de sus operadores de acceso, utilizando la especificación de portabilidad vigente, esta Comisión ha creído conveniente ofrecer transparencia a los OMV prestadores de servicio, de forma que éstos tuvieran la responsabilidad así como el derecho a gestionar los procesos administrativos de portabilidad de la manera más independiente posible. Por razones obvias en un sistema distribuido, el OMV prestador de servicio no se puede desligar completamente de su operador de acceso, por lo que se han definido en la especificación las obligaciones respectivas del OMV prestador de servicio y el operador de red que provee el acceso, siguiendo un modelo de “aparaguamiento”. No obstante, los OMV prestadores de servicio pueden en cualquier caso optar, de común acuerdo con el operador de red que le ofrece el acceso, por delegar el soporte de ciertas funciones en los procesos de portabilidad, siempre que se respeten los derechos de los usuarios y los procesos de portabilidad, y siempre que el resto de operadores no se vean impactados. Sin embargo, este reparto de funciones entre las partes no exonera al OMV prestador de servicio y al operador de red de sus responsabilidades individuales. En tales casos, la operativa y reparto de actuaciones entre el OMV prestador de servicio y el operador de red debe estar claramente identificada en sus acuerdos comerciales.

En el caso de los OMV completos, éstos no se diferencian de los operadores móviles con concesión de espectro radioeléctrico a efectos de portabilidad, ya que los OMV completos pueden responsabilizarse de manera independiente tanto de los procesos administrativos de portabilidad, como de los encaminamientos de red. Por tanto, no ha sido necesario incluir ningún procedimiento de portabilidad específico para los OMV completos, puesto que éstos actúan de igual forma que los operadores móviles con acceso radio. Sin embargo, al igual que ocurre con los OMV prestadores de servicio, dependiendo del acuerdo comercial entre el operador de red que provee acceso al OMV completo y éste, el OMV completo en efecto, tal y como argumentan ASTEL y Ono, podría optar por delegar los procesos administrativos de portabilidad de forma “aparaguada”, es decir, por medio de su operador de acceso. Por supuesto, este aparaguamiento es únicamente aplicable a los procedimientos administrativos de portabilidad. De hecho, también cabría incluso la posibilidad de que algún operador móvil con acceso radio tuviera un acuerdo de este tipo con otro operador móvil. No obstante, no se considera necesario incluir ningún procedimiento específico para este tipo de acuerdos de aparaguamiento en la especificación de portabilidad, puesto que esta



opción vendrá únicamente determinada por el libre acuerdo comercial entre las partes interesadas y no como una obligación hacia los operadores de proveer este aparaguamiento.

Como comentario adicional, el concepto de “aparaguamiento” ha venido utilizándose en portabilidad fija entre los distintos operadores para gestionar los procedimientos administrativos de portabilidad y, de manera análoga a la portabilidad móvil, este aparaguamiento es voluntariamente acordado entre las partes. No obstante, para el resto de operadores el hecho de que existan operadores aparaguados no les debe impactar. Este mismo planteamiento debe ser seguido en la opción de aparaguamiento disponible para los OMV completos y operadores móviles con acceso radio. En el sistema actual de portabilidad, este aparaguamiento sí sería en cierto modo visible para el resto de operadores, puesto que los procesos de portabilidad del operador aparaguado serían proporcionados a través de un único sistema compartido con el operador con el que llegue a ese acuerdo. Al tratarse de procedimientos basados en páginas web, cabría la posibilidad de que un operador que provea acceso a otro modificase la apariencia de esas webs para realizar las funciones propias del operador “aparaguado” e incluso, como cita Ono, cabría la posibilidad de que los ficheros de consolidación pudieran ser modificados para incluir las portabilidades de los operadores “aparaguados”. No obstante, estas posibilidades no serían admisibles si con ello se impactase al resto de operadores. Por ejemplo, el hecho de que las solicitudes de portabilidad de un OMV completo aparaguado estuvieran incluidas dentro del fichero de solicitudes de portabilidad del operador móvil que le aparagua, tendría un impacto obvio en el resto de operadores, por lo que no sería oportuno su uso. Por tanto, es importante aclarar que el concepto de aparaguamiento sería admitido por esta Comisión siempre que dicho acuerdo no afectase a los procedimientos administrativos de portabilidad del resto de operadores.

- **Correcciones en la especificación de portabilidad:** *Vodafone ha remarcado que el ICC-ID debe indicarse para todos los prepago con independencia de que hayan comunicado o no sus datos al operador (TME también hace el mismo comentario), y la fecha de ventana de cambio no debe mencionar la hora (errores que existen también en la especificación de portabilidad actualmente vigente), este último error también es apuntado por Xfera. Por otra parte, Vodafone considera que la responsabilidad de aplicación de la causa de denegación “Numeración en estado de baja” debe corresponder al OMV prestador de servicio y no al operador de acceso, sin perjuicio del acuerdo que lleguen entre ambos para decidir quién materialmente la ejerce en los sistemas.*

En lo que respecta al ICC-ID, es cierto que desde la última revisión de las especificaciones de portabilidad móvil en el 2003 se viene arrastrando una incoherencia con el dato del ICC-ID incluido en la solicitud de alta, ya que se especificó que este dato era obligatorio sólo para abonados de prepago que no hayan comunicado su nombre y NIF al operador donante, mientras que en el caso de denegaciones de portabilidad relativas a errores de identidad, sólo se acepta la falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID, para los abonados de prepago, no siendo posible denegar solicitudes de portabilidad para los abonados prepago en base a la falta de correspondencia con el NIF. Por tanto, se estima conveniente corregir esta incoherencia y especificar que el ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM ha de incluirse siempre en la solicitud de alta de portabilidad de los abonados prepago.



Asimismo, en lo que respecta a la hora de la ventana de cambio, se ha corregido este error, ya que la ventana de cambio siempre se ejecuta en horario nocturno, por lo que únicamente es necesario especificar la fecha.

Por otra parte, también se ha corregido el error notificado por Vodafone sobre la causa "Numeración en estado de baja" aplicado únicamente al operador de acceso, ya que efectivamente la responsabilidad de aplicación de esta causa es de quien tiene la relación contractual con el abonado, es decir, en este caso el OMV prestador de servicio.

Respecto a las solicitudes de portabilidad múltiples, se acepta la propuesta de los operadores de que el operador donante debe ser el mismo para todos los MSISDNs implicados en dicha solicitud, pudiendo ser esas portabilidades denegadas con causa "Numeración no asignada ni portada al operador donante" en caso contrario.

- **Subcodificación de NRNs:** Vodafone manifiesta que la existencia de códigos de operador móvil de tres dígitos, ya contemplada en las especificaciones vigentes, no es compatible con los desarrollos implantados en los sistemas y soluciones de red actuales, siendo este problema aún mayor para NRNs con códigos de operador que empiecen con 8 y 9, al colisionar estos códigos con numeración pública (geográfica y de red inteligente) e impactar en enrutamientos de red (análisis de número B) y consultas para la tarificación de prepago. Por tanto, Vodafone propone una codificación particular de los NRNs en el rango del 7, de forma que podrían caber 40 operadores con red antes de que sea necesario utilizar el rango del 8BC y 9BC, evitando a medio plazo modificar el modelo de datos de enrutamiento y de facturación en prepago. Por su parte, TME también ha detectado inconvenientes en la utilización de prefijos NRN de tres cifras: impacto en la gestión del código de referencia y código de solicitud, que actualmente incorporan sólo los dos primeros dígitos del NRN según la especificación original; impacto en los acuerdos de codificación de los operadores con sus prestadores de servicio a corto plazo; impacto en la gestión de encaminamiento de llamadas en los nodos de red, ya que sería necesario un análisis variable de numeración según la longitud del prefijo e impacto en la tarificación de llamadas en los nodos de prepago. TME es consciente de la necesidad de proporcionar capacidad al sistema y propone estudiar la ampliación de capacidad, pero a corto plazo, TME propone un plan de acción (como solución transitoria): reserva de los NRN 70, 78 y 79 a corto plazo para OMV completos y reserva del rango 90-99 para tener mayor margen de maniobra. En resumen, las propuestas son las siguientes:

Propuesta Vodafone para futuros NRN asignados

NRN 76Y000 al 799499: clientes importados por OMR u OMV completo 7XY  
NRN 76Y500 al 79Y599: clientes importados por OMV prestador de servicio del operador 7XY (X>5). Prestador de servicio codificado del 00 al 99

Propuesta TME para futuros NRN asignados

NRN 90 al 99 para OMV completos

Sorprenden a esta Comisión las manifestaciones de Vodafone y TME con respecto a la incompatibilidad de uso del código de operador a tres dígitos del NRN con los desarrollos en los sistemas y redes de estos operadores. La utilización de códigos de operador con longitud de 3 cifras está prevista en la especificación técnica de



red para la portabilidad en redes móviles desde el año 2000 y, en consecuencia, así debería haberse implementado técnicamente por los operadores móviles. Más aún, teniendo en cuenta que los operadores móviles deben asegurar la portabilidad de numeración de servicios de inteligencia de red, de acuerdo con las especificaciones técnicas de las redes fijas, actualmente ya existen NRN con códigos de operador de 3 cifras asignados a operadores de redes fijas dedicados principalmente a servicios de tarificación adicional, por lo que los sistemas de los operadores móviles deberían poder encaminar las llamadas a estos NRN de manera correcta. Por otra parte, las implementaciones incorrectas de ambos operadores difieren entre sí. En el caso de Vodafone los enrutamientos y sistemas de prepago parecen presuponer que el NRN utilizado en las redes móviles empieza siempre por 7 y además si empiezan por 8 o 9 colisionan con numeraciones geográficas y de red inteligente. Es decir, la implementación llevada a cabo por Vodafone no sólo presupone que el código de operador del NRN para móviles empieza únicamente por 7, cuando en realidad en la especificación técnica de red no se diferencia que los códigos de operador móvil deban tener un rango específico distinto de los de fijo, si bien esta Comisión ha venido asignando tradicionalmente los códigos de operador móvil en el rango del 7, sino que además parece que en sus enrutamientos de red y consultas de prepago no analizan si el número viene prefijado o no por un NRN, ya que si el NRN empieza por 8 o 9 asocian inmediatamente que dicho número es geográfico o de servicios de tarificación especial (red inteligente). Además, parece incoherente la postura de Vodafone respecto a la incompatibilidad de su red con códigos de operador móvil de tres dígitos, cuando en su propuesta final propone utilizar códigos de operador de 3 dígitos en el rango del 7. En el caso de TME, aunque no parece que tenga problemas con los NRN con cifra inicial distinta de 7, sí tiene problemas de implementación en sus enrutamientos y sistemas de prepago si el código de operador es de 3 dígitos.

Ante estas implementaciones incorrectas por parte de ambos operadores móviles, la postura de esta Comisión es comprensiva, puesto que en muchas ocasiones se producen errores de implementación en desarrollos de aplicaciones y servicios en los sistemas de los operadores. No obstante, estos errores son subsanables, ya que las facilidades de los conmutadores en cuanto a tratamiento de números prefijados y enrutamientos en función de análisis variables de numeración son muy amplias, así como las posibilidades de adaptación de los sistemas de prepago, por lo que a no ser que los operadores justifiquen la imposibilidad de realización de tales desarrollos, esta Comisión no aprueba la realización de cambios en la especificación técnica de red debido a estos errores de implementación de Vodafone y TME ya que además provocaría modificaciones en el resto de los operadores que la han implementado correctamente.

Por tanto, se desestiman estas últimas propuestas de cambio de NRN, aunque esta Comisión seguirá asignando códigos de operador en el rango del 7 a los OMV completos hasta que se agote este rango. Entonces, se comenzarán a asignar códigos de operador de 3 dígitos para móviles en el rango del 9, por una mayor facilidad de gestión.

En definitiva, la subcodificación de los NRNs incluida en la especificación técnica de procedimientos administrativos de portabilidad móvil para la identificación de las portabilidades en las que el operador receptor es un OMV prestador de servicio del operador de red al que corresponde el código de operador del NRN, será la siguiente:



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

AB	C	DEF
Código de operador móvil (*), de 00 a 79	5	Código identificativo del OMV prestador de servicio asociado al operador móvil identificado por AB

y

ABC	DEF
Código de operador móvil (*), de 800 a 999	Código identificativo del OMV 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 (OMR) u Operadores Móviles Virtuales completos

Finalmente, TME ha detectado otro tipo de impacto asociado al uso de códigos de operador de tres dígitos en la especificación técnica de procesos administrativos de portabilidad móvil. En efecto, en la especificación vigente se viene utilizando el código de operador para identificar al operador receptor o solicitante en dos procedimientos concretos, y la longitud de este código está actualmente limitada a dos dígitos:

- Código identificativo de la solicitud de abonado. Según la especificación, “*este número estará formado por dos bloques, uno con los 2 caracteres de identificación del operador receptor en portabilidad (dígitos AB del NRN) y otro de 6 dígitos que actúa como índice secuencial de las solicitudes tramitadas por este operador*”.
- Código de referencia de los procesos de portabilidad. Según la especificación, el primer campo “operador solicitante” tiene una longitud de 2 dígitos y corresponde a los dígitos AB del NRN.

La definición de dichos campos en la especificación es por tanto incorrecta, ya que únicamente se tienen en cuenta códigos de operador de 2 dígitos, con lo que la aparición de códigos de operador de 3 dígitos provocaría impactos en los sistemas informáticos.

Dado que este error se viene arrastrando desde la primera especificación de portabilidad móvil es conveniente subsanarlo. Sin embargo, dado que no es absolutamente imprescindible que estos dos campos vengan caracterizados por el código de operador, para evitar problemas mayores a los operadores, ya que un cambio a 3 dígitos provocaría los consiguientes impactos de adaptación en los sistemas informáticos, se continuará usando códigos de dos dígitos para identificar a los operadores, pero no teniendo por qué corresponder forzosamente a los dígitos del código de operador utilizados en el NRN.

Los operadores tendrán libertad para elegir el código identificativo, siempre que dicho código sea único para cada operador y el mismo para ambas identificaciones. Este código identificativo deberá ser comunicado al resto de operadores de igual forma que se comunica el NRN. Obviamente, para los operadores actuales, el código identificativo seguirá siendo el mismo que hasta la fecha, es decir, el código de operador del NRN, para evitar cambios innecesarios.



- **Ficheros de consolidación:** Los operadores no han realizado ninguna alegación al informe del trámite de audiencia. Por tanto, se aprueba sin cambios lo establecido en el mismo. Así, se establece que dentro del fichero de consolidación de Solicitudes Tramitadas publicado por cada operador móvil u OMV completo en su web se incluyan los campos adicionales “operador donante” y “operador receptor” para distinguir sin problema qué entidad actúa como donante y como receptor en cada solicitud tramitada.

Asimismo, el fichero de consolidación de Numeración Portada publicado por cada operador móvil u OMV completo en su web, deberá incluir toda la numeración de la que siendo propietario del rango, se encuentre portada en otro operador, incluyendo también la numeración portada a sus OMV prestadores de servicio. Es necesario que sea el operador (móvil u OMV completo) quien se responsabilice de mantener actualizados los ficheros de numeración portada con la numeración portada relativa a los OMV prestadores de servicio con los que llegue a un acuerdo de acceso, ya que el titular y responsable de dicha numeración, así como a nivel de red, es dicho operador.

Por otra parte, cada operador móvil u OMV completo publicará diariamente en su web un fichero que incluya la codificación de todos los OMV prestadores de servicio que dependen de dicho operador, así como el NRN asociado. Estos ficheros permitirán que la codificación sea clara y esté disponible para todos los agentes del dominio de portabilidad.

Finalmente, cada operador móvil u OMV completo publicará diariamente en su web un fichero que incluya los rangos de numeración utilizados por cada uno de los OMV prestadores de servicio con los que tiene un acuerdo de acceso. Dicha información permite a los operadores realizar las comprobaciones necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de los flujos de portabilidad y distinguir las numeraciones correspondientes a cada prestador de servicio.

- **Otras consideraciones:** Finalmente, para mejorar la eficiencia en la introducción de nuevos agentes en la portabilidad, se estima necesario que los agentes establecidos ofrezcan a los nuevos entrantes las especificaciones técnicas de implementación detalladas que sean necesarias a éstos para integrarse con el funcionamiento de sus sistemas, por lo que se incluirá una referencia al respecto en la especificación. Este proceso debe ser bidireccional, de forma que la integración de nuevos agentes sea lo más rápida y eficaz posible tanto para los nuevos entrantes como para los agentes ya establecidos.

Adicionalmente, y de acuerdo con la propuesta de los operadores, se deberá establecer un Plan de Pruebas definido por los agentes ya establecidos, con aquellos aspectos que deban verificarse para validar las funcionalidades implementadas por los nuevos agentes, de manera que exista un periodo de pruebas optimizado, al final del cual si las pruebas han sido satisfactorias, se estime que el nuevo agente puede comenzar a realizar procesos de portabilidad. Asimismo, los agentes deberán poner a disposición del resto de nuevos agentes un entorno de pruebas estable que permita validar las funcionalidades.

El periodo de pruebas para validar las implementaciones de los procesos de portabilidad por parte de los nuevos entrantes será definido por los agentes de común acuerdo, si bien no podrá demorarse más de un mes.



Por otra parte, se considera conveniente que cualquier cambio o mejora de implementación llevados a cabo por alguno de los agentes integrantes del sistema de portabilidad que tenga impactos en otros agentes, sea puesto en conocimiento de los mismos con un plazo suficiente de anticipación, para que todos ellos puedan adaptar sus interfaces. En dicho caso, el operador que haya provocado el cambio deberá poner a disposición del resto de agentes un entorno de pruebas estable para verificar y comprobar los desarrollos.

## **2. Supresión del proceso y del plazo de ‘confirmación de ventana de cambio’**

### 2.1 Cuestión analizada

Según manifiestan los operadores, en la especificación técnica de portabilidad móvil se contempla la obligatoriedad de la confirmación por el operador receptor y por el operador propietario del rango de la solicitud que ha sido aceptada por el operador donante, sin embargo en la práctica esta etapa de confirmación del operador receptor y propietario del rango se muestra innecesaria dado que las fechas de las ventanas de cambio son siempre asumidas por el operador donante sin cambios y el hecho de que existan retrasos en la confirmación provoca inconvenientes a los operadores al verse disminuido el tiempo de que se dispone para preparar los procesos de alta y baja, generándose incidencias.

Por ello, se ha acordado por los operadores móviles la eliminación de la confirmación en el rol receptor y propietario del rango y, por tanto, la eliminación del medio día hábil empleado para confirmar, unido a la aceptación por parte del donante de la ventana propuesta por el receptor dentro del proceso de alta de numeración portada. Adicionalmente y en relación con este cambio propuesto, se ha acordado también la eliminación del estado “aceptada”, de tal forma que una solicitud de portabilidad pase de “solicitada” a “confirmada”, en caso de ser aceptada por el donante, o bien de “solicitada” a “denegada”, en el caso de ser rechazada por el donante.

Esta Comisión ha observado que la confirmación se realiza de forma manual por parte de varios operadores, siendo la misma realizada con demora en algunos casos, lo cual no provoca retrasos en la ventana de cambio pero sí conlleva inconvenientes a los operadores, al tener en ocasiones que abrir incidencias y habilitar procedimientos específicos de confirmación. Por tanto, se observa que la confirmación de la ventana de cambio supone una carga administrativa para los operadores que no aporta eficacia alguna, puesto que la falta de confirmación del operador receptor y del operador propietario del rango en la mayoría de los casos no son debidas a la imposibilidad de realizar la ejecución de la portabilidad durante la ventana de cambio propuesta por el operador donante, más aún teniendo en cuenta que la ventana de cambio aceptada por el donante corresponde siempre (salvo casos puntuales de saturación del cupo de ventana de cambio) a la propuesta por el operador receptor.

Por otra parte, en caso de que el operador receptor o propietario del rango detectaran problemas técnicos de envergadura que les impidiesen ejecutar las portabilidades durante la ventana de cambio aceptada por el operador donante, los operadores han acordado la apertura de una incidencia específica para tratar dicha imposibilidad. En el resto de casos, tanto el operador receptor como el propietario del rango deben realizar las acciones que les correspondan durante la ventana de cambio aceptada para realizar las portabilidades.



Por ello, en el informe de audiencia se atendía la solicitud de los operadores móviles y se suprimía el procedimiento de confirmación de la ventana de cambio por el operador receptor y propietario del rango, lo que permite eliminar el plazo de medio día hábil dedicado a dicha confirmación. Asimismo, se eliminaba el estado “confirmada” de las solicitudes de portabilidad, como consecuencia directa de la eliminación del proceso de confirmación.

Por último, se estipuló en efecto, que el operador donante deba aceptar la ventana propuesta por el operador receptor, siempre que dicha ventana de cambio sea la ventana por defecto definida en la especificación o bien una posterior solicitada por el abonado (siempre que no sea superior a 1 mes desde la fecha de la solicitud). En estas condiciones, el operador donante siempre deberá aceptar la ventana de cambio y mantener actualizado el cupo de la misma. Únicamente en el caso de superación de cupo de la ventana de cambio se admitirá que el operador donante retrase la ventana de cambio en un día como máximo.

## 2.2 Respuesta a las alegaciones y propuesta final

*Vodafone, Amena/Orange, TME y Xfera se oponen a la alternativa propuesta por esta Comisión de eliminar el estado “confirmada” en lugar del estado “aceptada”, ya que desde el punto de vista técnico resulta más sencillo modificar el proceso automático de análisis para que en lugar de aceptar, directamente se confirme y así eliminar el automatismo de confirmación. Mantener el estado “aceptada” implicaría, además de eliminar el proceso de confirmación, modificar los procesos actuales de activación, baja y provisión en red y el de paso a portada.*

Vistas las alegaciones presentadas, en las que los operadores exponen la dificultad técnica asociada a la modificación propuesta de eliminación del estado “confirmada”, y puesto que lo solicitado por los operadores no supone en ningún momento un cambio ni en el proceso ni en la duración total del mismo sino que solamente consiste en un cambio de nomenclatura de un estado lógico dentro del diagrama de estados que define el proceso de portabilidad, se aceptan las alegaciones presentadas y se considera adecuada la eliminación del estado “aceptada”, manteniendo el estado “confirmada”.

Por tanto, en la especificación técnica de portabilidad móvil se elimina la confirmación en el rol receptor y propietario del rango, junto con la eliminación del medio día hábil asociado a dicha confirmación. Asimismo se elimina el estado “aceptada”, de tal forma que una solicitud de portabilidad pase de “solicitada” a “confirmada”, en caso de ser aceptada por el donante, o bien de “solicitada” a “denegada”, en el caso de ser rechazada por el donante.

Se quiere señalar que la eliminación de la confirmación por parte del operador receptor y propietario del rango, no implica que éstos no deban responsabilizarse de los cambios necesarios en sus redes y sistemas para realizar dicha portabilidad durante la ventana de cambio. Por lo tanto, todos los operadores, ya sean operador tercero, operador receptor o propietario del rango, tienen la responsabilidad de leer el boletín de solicitudes aceptadas en el periodo  $T_L$  de  $\frac{1}{2}$  día hábil siguiente al de su aceptación, lo cual será indicado en la especificación.



### 3. Reducción de plazos de tramitación del alta de numeración portada

#### 3.1 Cuestión analizada

Los operadores proponen hacer dos reducciones en el proceso de alta:

- Reducción de medio día hábil en el plazo de tramitación  $T_V$ . Este tiempo dedicado a la tramitación del análisis de viabilidad de la portabilidad por el operador donante (aceptación o rechazo) es de dos días y medio hábiles, seguido de un tiempo  $T_{AV}$  de medio día hábil para la publicación de la contestación. Con la modificación propuesta, el plazo  $T_V$  quedaría reducido a dos días hábiles.
- Eliminación del medio día hábil empleado por el operador receptor y propietario del rango para confirmar la solicitud de portabilidad, no siendo necesario tal proceso de confirmación.

Por su parte, Vodafone propone reducir el plazo máximo de aceptación/denegación ( $T_V$ ) en medio día hábil adicional, dado el alto grado de automatización de Vodafone en la aceptación/denegación de las solicitudes de portabilidad.

En el informe del trámite de audiencia se aceptaron las dos reducciones de plazo consensuadas por los operadores. Asimismo, considerando el gran nivel de automatismo del proceso de tramitación de las solicitudes recibidas ( $T_V$ ) observado por esta Comisión, unido a que, aunque el proceso de aceptación/denegación de portabilidad se lleva a cabo por los operadores en el plazo  $T_V$ , la publicación efectiva de dicha aceptación o denegación en la página web del donante no se produce hasta  $\frac{1}{2}$  día hábil después ( $T_{AD}$ ), también se procedió a la eliminación de este último plazo de publicación  $T_{AD}$  de medio día hábil, reduciéndose por tanto el tiempo total del proceso de portabilidad en un día y medio hábiles, por lo que no se estimó necesario reducir otro medio día hábil adicional  $T_V$ , como proponía Vodafone.

#### 3.2 Respuesta a las alegaciones y propuesta final

*Vodafone está de acuerdo con los cambios pero consideran necesario aclarar la interpretación que se realiza en las especificaciones del “día hábil”, ya que los operadores tienen criterios distintos y puede dar lugar a una doble interpretación a la hora de fijar la ventana de cambio. Dependiendo de si por “día hábil” se entiende dos periodos de medios días hábiles o simplemente días hábiles administrativos, la ventana de cambio puede desplazarse de un día. Por tanto, Vodafone solicita eliminar el término “día hábil” y sustituirlo por “medios días hábiles”. Asimismo, dado que la ventana de cambio siempre es nocturna, y dependiendo del criterio de interpretación anterior, la duración del periodo  $T_{ACT}$  puede variar en medio día hábil, en función de si la grabación de la solicitud se realizó durante la mañana o durante la tarde, por lo que Vodafone solicita especificar explícitamente estos casos o redactar correctamente los párrafos correspondientes, así como los impactados por dicha interpretación.*

*TME también solicita que se clarifique el modo de cálculo de la ventana de cambio, ya que hay dos interpretaciones posibles, que pueden llevar a ventanas distintas en función del periodo de medio día utilizado para la grabación (mañana o tarde), de forma que su alegación es similar a la de Vodafone al respecto.*



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

A este respecto, esta Comisión considera conveniente realizar una aclaración para evitar interpretaciones que conlleven asignaciones de ventana de cambio distintas por parte de los operadores, por lo que en cuanto a plazos se refiere, se puntualiza que “día hábil” sobreentiende dos periodos de medios días hábiles. Por tanto, al ser la ventana de cambio siempre nocturna, en efecto,  $T_{ACT}$  puede variar en medio día hábil. Para una mayor claridad, se incluirá en la especificación una nota sobre el plazo  $T_{ACT}$  y unas figuras de tiempos aclaratorias del proceso de alta, en función de si la grabación de la solicitud se realiza por la mañana o por la tarde.

*Orange se opone a la propuesta de reducción de un día y medio del plazo para la tramitación de la solicitud de portabilidad, considerándola lesiva para el derecho del cliente a cancelar el proceso de portabilidad y suponiendo un desarrollo adicional no previsto. Orange informa que, pese a que en las especificaciones de portabilidad el proceso de cancelación siempre comienza por parte del operador receptor, existe un acuerdo entre los operadores móviles de red actuales por el cual el operador donante puede gestionar la cancelación de la portabilidad cuando existe deseo expreso del cliente. Según Orange, la reducción de un día y medio propuesta no permitiría al abonado disponer de tiempo material para ejercer el derecho a cancelar su solicitud de portabilidad y sería necesario por tanto efectuar dos procesos de portabilidad para poder atender la solicitud de un abonado de permanecer con su anterior operador. Orange por tanto solicita que la reducción del plazo para la tramitación de la portabilidad sea de un único día.*

*Asimismo, Orange explica el procedimiento empleado en la actualidad para la tramitación de la cancelación cuando ésta la solicita el cliente. El proceso comienza con la entrega al operador donante de un escrito del cliente en el que solicita la cancelación de la portabilidad. En el escrito se incluye nombre, firma y MSISDN afectado. Posteriormente el operador donante envía esta solicitud al operador receptor, siendo este último el que realiza la cancelación tal como establece la Especificación Técnica vigente. Orange alega que la recogida de la solicitud firmada por el cliente y el envío al operador receptor requieren un tiempo elevado, por lo que la reducción de un día y medio propuesta haría inviable la cancelación por parte del cliente. Orange solicita por tanto la introducción explícita en la Especificación Técnica de un procedimiento de cancelación de portabilidad gestionado a través del operador donante cuando exista deseo expreso del cliente. El procedimiento constaría de tres interacciones:*

- A) Recepción de la Solicitud de Cancelación por el operador donante firmada por el cliente en la que se incluye nombre, MSISDN y firma. La solicitud debe cumplir con las temporizaciones establecidas en la especificación para ser cursada y debe indicar la causa de cancelación.*
- B) El operador donante cambia el estado de la solicitud de “solicitada” a “cancelada”. El operador receptor, el dueño del rango y los operadores terceros con encaminamiento directo leen el boletín de solicitudes canceladas dentro del periodo  $T_V$  siguiente al de lectura de la solicitud de portabilidad.*
- C) Envío de la solicitud de cancelación firmada por el cliente al operador receptor. Para evitar casos de solicitudes de cancelación de portabilidad que no contengan el consentimiento del abonado, el operador receptor puede solicitar en cualquier momento la solicitud de cancelación de portabilidad firmada por el cliente. El operador donante deberá facilitar dicha solicitud de cancelación de portabilidad firmada por el cliente en el plazo de 15 días hábiles desde la recepción de la reclamación.*



Respecto a las alegaciones realizadas por Orange, no se considera que la propuesta realizada de disminución de plazos para la tramitación de la solicitud de portabilidad pueda ser lesiva para los clientes en modo alguno, más bien al contrario, al permitir a los usuarios disfrutar con mayor brevedad de los servicios del nuevo operador al que desea portarse. Se recuerda a Orange que en el caso de que un cliente quiera efectivamente cancelar el proceso de portabilidad y dicha cancelación esté fuera del plazo estipulado en las especificaciones para hacerla efectiva, el operador donante puede abrir una incidencia solicitando al operador receptor la devolución de la numeración. Finalmente, respecto a la petición de introducir de forma explícita en la especificación el procedimiento de cancelación de portabilidad gestionado a través del operador donante cuando exista deseo expreso del cliente, no se considera necesario introducir dicha modificación, ya que para evitar que el operador donante (que pierde a su cliente) intente cancelar portabilidades sin el consentimiento del usuario, sería necesario que el operador donante enviase sistemáticamente la solicitud de cancelación firmada por el cliente al operador receptor antes de proceder a la cancelación en los sistemas, por lo que prácticamente implicaría el mismo tiempo de ejecución que en el caso del procedimiento actual vigente entre los operadores. Además, al existir una incidencia específica que permite al operador donante (siempre con el consentimiento del abonado) recuperar al abonado portado, el usuario no se vería perjudicado, ya que en cualquier caso siempre podría volver al operador original. Por todo ello, se cree conveniente desestimar la solicitud de Orange.

*Speech Works considera que se debe incidir en una mayor rapidez en el plazo de aceptación de las portabilidades, comparando el plazo necesario para aceptar las solicitudes de portabilidad con el tiempo necesario en contratar un billete de avión vía Internet, cuya confirmación es casi inmediata.*

Aunque uno de los objetivos a largo plazo, por el bien de los usuarios, es conseguir mayores reducciones en el tiempo empleado para realizar la portabilidad, también se comprende que esta optimización se hará efectiva de manera progresiva, ya que ello implica una coordinación entre todos los operadores, más aún teniendo en cuenta el elevado volumen de solicitudes de portabilidad tramitadas diariamente. Por tanto, es preferible observar el cumplimiento de las reducciones de plazos propuestas en este expediente antes de acometer cualquier otra mejora.

Por tanto, teniendo en cuenta las alegaciones recibidas, se modifica la especificación técnica de portabilidad móvil para eliminar el plazo  $T_{CO}$  de confirmación, así como el plazo  $T_{AD}$  y reducir  $\frac{1}{2}$  día hábil el plazo de tramitación  $T_V$ . De esta manera, se reduce el tiempo total del proceso de portabilidad en un día y medio hábiles.

#### **4. Revisión de las causas de denegación de portabilidad**

##### 4.1 Cuestión analizada

Durante el análisis de los expedientes DT 2006/82, DT 2006/101 y DT 2006/387, esta Comisión observó la necesidad de revisar las causas de denegación definidas en la especificación técnica de portabilidad móvil, debido en particular a lo siguiente:



- A raíz del cambio en la interpretación de los supuestos de suspensión temporal e interrupción definitiva del servicio, contemplados en el artículo 116 del nuevo Reglamento del Servicio Universal y Protección de los Usuarios<sup>7</sup> y sus posibles efectos adversos en relación con la portabilidad, ya observados durante el expediente DT 2006/82, esta Comisión consideró necesario revisar la aplicabilidad de estas causas de denegación en la portabilidad móvil, así como la adopción de una medida cautelar que evitara el uso de la causa “suspensión temporal del servicio” para denegaciones de portabilidad de abonados de tipo prepago.
- Por otra parte, del estudio de las estadísticas de portabilidad de los operadores, se ha observado asimismo que las causas de denegación relacionadas con la identidad del abonado (“falta de correspondencia entre numeración y abonado en caso de postpago” y “falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID en caso de prepago”) son aplicadas por los operadores móviles en un alto porcentaje, por lo que sería conveniente analizar cómo se podría mejorar el proceso para evitar retrasos innecesarios en la ejecución de las portabilidades.
- Por último, ciertas causas de denegación como “Numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha”, “Numeración no portada ni asignada” y “NRN no abierto en interconexión”, son realizadas por los operadores de manera automática al hacer la solicitud de alta o incluso detectadas en el momento del intento de grabación de la solicitud en la web. Por tanto, se cree conveniente analizar la posible mejora en la aplicación de estas causas de denegación.

En el informe de audiencia se analizaron en profundidad las causas anteriores, llegando a las siguientes conclusiones:

### **Denegación por suspensión temporal del servicio e interrupción del servicio**

Según la especificación de portabilidad móvil, los operadores podían aplicar las causas “suspensión temporal del servicio” e “interrupción definitiva del servicio” para denegar las solicitudes de portabilidad de abonados que hubieran incurrido en morosidad o fraude, según lo establecido para tales supuestos en los artículos 59 y 60 del anterior Reglamento del Servicio Universal (SU). Así se aceptaba el uso de estas causas en caso de impago o morosidad, de acuerdo a la normativa vigente en aquel momento, ya que dichos artículos 59 y 60 especificaban claramente que la suspensión temporal podía ser aplicada por los operadores únicamente cuando se produjera un retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un período superior a un mes desde la presentación a éste de la factura del servicio telefónico y, previo aviso al abonado, mientras que el retraso en el pago del servicio telefónico disponible al público por un período superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago, daba derecho al operador a la interrupción definitiva del servicio y resolución del contrato. Por tanto, mediante estos artículos se especificaban claramente las condiciones en las que se consideraba que existía una deuda vencida e impagada, protegiéndose así al abonado.

Sin embargo, con la entrada en vigor del nuevo Reglamento del Servicio Universal se introducen una serie de cambios significativos en la regulación de los supuestos de suspensión temporal e interrupción definitiva del servicio telefónico, al introducirse el artículo 116 que establece lo siguiente:

---

<sup>7</sup> Aprobado por Real Decreto 424/2005 de 15 de abril (BOE de 29 de abril de 2005).



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*“La regulación de los depósitos de garantía, de la suspensión temporal del servicio telefónico y de la interrupción definitiva del servicio telefónico se regirá por lo dispuesto en los artículos 117 a 119 para el servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija.*

*En los restantes supuestos dichos aspectos se regirán por lo dispuesto en los correspondientes contratos de abono o de prepago con sujeción a lo previsto en el capítulo II de este título.”*

Por tanto, con el nuevo Reglamento del SU los supuestos de suspensión temporal e interrupción definitiva del servicio telefónico móvil se entienden regidos únicamente por los correspondientes contratos establecidos entre el operador y el abonado. Como consecuencia de esta modificación, se deja en manos del propio operador donante la posibilidad de denegar las peticiones de portabilidad en base a lo que considere que es deuda o impago, pudiendo dicho operador cambiar las condiciones del contrato con el abonado en cualquier momento. Por consiguiente, se podría facilitar que los abonados pudieran llegar a estar en situación de indefensión, al negársele su derecho a la conservación de su número en base a unas condiciones establecidas libremente y en cualquier momento por el operador al que quiere abandonar.

De hecho, ya se ha observado una situación anómala, en la que Vodafone y TME aplicaban la causa “suspensión temporal” en caso de deuda contraída por los abonados de tipo prepago. Éstos podían solicitar un adelanto de saldo de 2 euros, y si el abonado solicitaba posteriormente cambiar de operador conservando su número, el operador donante denegaba la portabilidad si el abonado no había devuelto previamente dicho saldo adelantado. Se da la circunstancia de que estas modalidades de adelanto de saldo (mínimo, pues era sólo de 2 euros) fueron ofertadas poco después de la entrada en vigor del nuevo reglamento.

Aunque esta Comisión es favorable a la aparición de servicios novedosos, se constata el riesgo evidente de que los operadores utilicen la capacidad de aplicar denegaciones de la portabilidad de sus abonados (hacia otros operadores) como un mecanismo bien para asegurarse el cobro de deudas o bien para retenerlos ilícitamente como clientes, de manera muy discrecional, ya que las condiciones de cobro son asimismo impuestas por el operador donante, con lo que se podrían dar fácilmente situaciones de desprotección del usuario (quien tiene derecho a la portabilidad). En el caso referido de adelanto de saldo de prepago, es importante señalar además que, aunque los operadores utilizan la portabilidad para protegerse de los impagos, no por ello pueden asegurar siempre el cobro de dicha deuda, y por otra parte, el único modo de cobrar la deuda de 2 euros es mediante la recarga del saldo por el usuario, siendo siempre esta recarga superior a la deuda contraída con el operador, por lo que el operador tiene un incentivo añadido a ofrecer este tipo de productos utilizando la denegación de portabilidad como ‘gancho’ y herramienta para asegurar el cobro.

Asimismo, en la Resolución del 5 de junio de 2003, sobre la modificación de las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas móviles (MTZ 2003/147), ante la petición de los operadores móviles de ampliar las causas de denegación para incluir otras situaciones de morosidad y fraude, esta Comisión ya manifestó su disconformidad, restringiendo la aplicabilidad de tales supuestos a los establecidos por el antiguo Reglamento del Servicio Universal, y manifestando claramente lo siguiente:

*“En cualquier caso, si finalmente el operador donante considera que existe una deuda por parte del abonado, este operador dispone de todos los mecanismos que la*



*legislación le permite para el cobro de dicha deuda al margen del proceso de conservación del número.”*

Por todo ello, dado que en el caso de los abonados prepago no existe el concepto de deuda, salvo en casos como el de adelanto de saldo, servicios que por otra parte no permiten asegurar al operador el cobro definitivo de la deuda, como lo demuestra el hecho de que los operadores únicamente permiten una deuda restringida a 2 euros, y puesto que en el caso de los abonados tipo postpago, la identidad del usuario es conocida por el operador y éste puede utilizar todos los medios legales para luchar contra el impago o morosidad de dicho abonado, se procede a la eliminación definitiva de las causas de denegación “suspensión temporal del servicio” e “interrupción definitiva del servicio” en la especificación técnica de procedimientos administrativos de portabilidad móvil, ya que las condiciones de tales supuestos, establecidas en el nuevo Reglamento del SU son discrecionalmente fijadas por cada operador y podrían ocasionar el perjuicio al usuario de verse privado de su derecho a la portabilidad.

Ciertamente hay que señalar que la conservación del número es un derecho básico del abonado presente en la LGTel, que no puede ser por tanto utilizada por los operadores en beneficio propio. Por otra parte, existen recursos legales que permiten a los operadores perseguir los impagos y el fraude, a lo que hay que añadir que con las nuevas condiciones del Reglamento del SU, los operadores móviles podrán suspender el servicio al usuario según sus propios criterios, típicamente en caso de detección de impago o fraude. La eliminación de estas causas de denegación beneficia al usuario, pero no implica forzosamente un perjuicio a los operadores, ya que éstos pueden aplicar otros métodos para perseguir el impago y protegerse de los usuarios fraudulentos.

Por otra parte, Vodafone propone unificar los criterios de aplicación de las causas “suspensión temporal del servicio” e “interrupción definitiva del servicio”, fijándolos a los especificados en los artículos 118 y 119 del nuevo Reglamento del SU aplicados para el servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija, para los abonados de tipo postpago, mientras que para los de tipo prepago simplemente proponen informar mejor al usuario de las consecuencias de no devolución de las deudas contraídas con el operador. Sin embargo, no se es favorable a la adopción de estas medidas, ya que la obligación de aplicar los criterios de los artículos 118 y 119 a los operadores móviles para el caso de suspensión temporal del servicio e interrupción definitiva del servicio sería, en cierto modo, contradictorio con la modificación del Reglamento del SU, que da más libertad a los operadores móviles para aplicar la suspensión del servicio telefónico móvil disponible al público. La eliminación de estas causas de denegación simplemente persigue el objetivo de garantizar el derecho a la conservación del número por parte del abonado, pero no pretende menoscabar la aplicabilidad de la suspensión del servicio telefónico por parte de los operadores móviles, de acuerdo a las nuevas condiciones establecidas en el Reglamento del SU. Por último, la simple información al usuario de tipo prepago de la imposibilidad de portarse debido a impago, no le garantiza el derecho a conservar su número, por lo que se desestima esta propuesta.

### **Denegación por identidad de usuario**

En relación con otras causas de denegación de portabilidad ligadas a la identidad del usuario o la comprobación de su tarjeta SIM (“falta de correspondencia entre numeración y abonado en caso de postpago” y “falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID en caso de prepago”), también se ha observado que el



porcentaje de aplicación de tales causas es significativo, lo cual puede ser en muchos casos debido a errores manuales en la introducción de los datos del usuario o del número ICC-ID en el formulario de solicitud de portabilidad o incluso en el traspaso de dicha información en la solicitud de alta de portabilidad por parte de los operarios de los operadores. Sin embargo, dado que los operadores han propuesto un nuevo tipo de incidencia para los casos de denegación reiterada de una solicitud por causa IDENT o ICC-ID, esta iniciativa podría servir para evitar casos de denegaciones de portabilidad repetidas por error en los datos, perjudicándose en menor medida al usuario, por lo que se acoge dicha medida de forma positiva.

### **Denegaciones inmediatas**

Adicionalmente, se ha observado que algunas causas de denegación de portabilidad son analizadas por los sistemas de los operadores móviles donantes de manera automática e inmediata al recibir la solicitud de alta, llegándose incluso a conocer dicho rechazo en el momento de la grabación de la solicitud de portabilidad en la página web del donante (caso de TME). Estas causas de denegación que los sistemas de portabilidad de los operadores donantes pueden reconocer rápidamente, sin necesitar el tiempo de tramitación  $T_v$ , son por ejemplo “Numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha”, “NRN no abierto en interconexión” y “Numeración no portada ni asignada al operador donante”. Dado que estas causas, así como “Numeración en estado de baja” son causas de denegación que no tienen que ver con la identidad del abonado, necesitan un menor tratamiento de análisis, ya que no implican una búsqueda de información en las bases de clientes del operador. De hecho, Vodafone propone no aplicar las causas de denegación “numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha”, “numeración no asignada ni portada al operador donante” y “NRN no abierto en interconexión”, siempre que las validaciones correspondientes en los tres casos fueran realizadas por las webs de los operadores donantes de forma automática en el momento de la grabación de las solicitudes de portabilidad. No obstante, dado que estas causas de denegación son muy poco frecuentes, según las estadísticas de denegaciones mantenidas por los operadores móviles, no se estima necesario modificar la especificación técnica distribuida actual.

#### 4.2 Respuesta a las alegaciones y propuesta final

### **Denegación por suspensión temporal del servicio e interrupción del servicio**

*La mayoría de operadores que han aportado alegaciones son contrarios a la propuesta de eliminación de las causas de denegación “suspensión temporal del servicio” e “interrupción del servicio”, principalmente porque tal eliminación, según su opinión, ocasionaría un aumento de las situaciones de impago, fraude y morosidad.*

*Vodafone insiste en que existiría una mayor dificultad de recobro de los importes adeudados, siendo ya impagadas un número elevado de facturas emitidas con posterioridad al momento de la aceptación de la portabilidad (llamada última factura). Orange y ASTEL consideran además que no existen mecanismos legales efectivos y prácticos que permitan la recuperación de las cantidades impagadas. Según TME, los operadores no utilizan las causas de denegación en beneficio propio, sino del conjunto de los usuarios, ya que la consecuencia de esta eliminación sería el incremento de los depósitos de garantía, en claro perjuicio para los usuarios que cumplen con sus obligaciones, además de que suspender el servicio a un cliente moroso y/o fraudulento, sirve de poco cuando puede disfrutar del servicio prestado por otro*



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*operador conservando su número, entendiendo TME que el derecho del usuario a la conservación de la numeración no debería ser entendido por esta Comisión como un derecho omnímodo que no se encuentra sometido a ninguna restricción.*

*Varios operadores (Vodafone, TME, Orange, Ono y ASTEL) proponen la fijación de unas condiciones concretas para casos de impagos, que no den lugar a interpretaciones, siendo una opción la de fijar las mismas condiciones o análogas que las establecidas en los artículos 118 y 119 del Reglamento del SU a efectos de la portabilidad. De hecho, Vodafone alega que nada impide, a efectos de portabilidad, que las especificaciones adopten dichos criterios, ya que en caso de eliminar completamente las causas, se perjudicaría la posición de los operadores en la portabilidad y además supondría un caso único y claramente discriminatorio respecto a la situación en portabilidad fija, donde se mantienen estas causas y respecto a la situación en esta materia en los países de nuestro entorno. TME también manifiesta que al ser esta causa aplicada en portabilidad geográfica y red inteligente, su eliminación en portabilidad móvil sería discriminatoria.*

*Con respecto a la eliminación de estas causas para los abonados prepago, TME muestra su conformidad, mientras que Vodafone alega para su servicio de prepago "Anticipo de saldo" que no existen reclamaciones de usuarios por el hecho de denegarles la portabilidad debido a deuda y que en la mayoría de casos en que los clientes vuelven a pedir la portabilidad tras un primer rechazo por suspensión, ésta finaliza con éxito, lo que indica la efectividad de esta causa como herramienta de recobro. Vodafone propone reforzar la información facilitada a los usuarios (vía SMS), ya que considera que el hecho de informar al usuario de las condiciones del servicio y su aceptación por el cliente tiene el mismo valor que la firma de un contrato, e incluso analizando la opción de crear una recarga por la cantidad exacta que el cliente adeuda. Vodafone aporta datos del éxito comercial de su servicio y el hecho de que los clientes se porten sin haber saldado su deuda supondría un riesgo inasumible para Vodafone, que se vería obligada a cambiar las condiciones del producto. Así, la medida que pretende adoptar la Comisión defendería los supuestos intereses de los clientes que intentan portarse sin saldar su deuda (una minoría), pero pone en riesgo los intereses de los clientes que usan el servicio con normalidad (la mayoría). Además, Vodafone considera que no se puede otorgar regulatoriamente la primacía a un derecho del usuario (sea portabilidad u otro), que limite el desarrollo comercial del mercado, cuando estos productos no han perjudicado el ejercicio de tal derecho. Orange muestra su preocupación por el posible incentivo al fraude que se podría generar por los clientes prepago de roaming internacional en aquellos países donde las redes móviles no disponen de sistema CAMEL, ya que en este caso el cargo no se realiza contra el saldo del cliente, sino contra la tarjeta de crédito/débito que el cliente indique a la hora de contratar el servicio.*

*Como comentario adicional, TME alega que las cláusulas contempladas en los contratos de abono sobre la suspensión e interrupción del servicio han sido presentadas a la SETSI sin que hayan recibido ninguna objeción por parte del citado organismo.*

Como se manifestó en el trámite de Audiencia, la razón principal para eliminar las causas de denegación "suspensión temporal del servicio" e "interrupción definitiva del servicio" es el que estas causas se están aplicando por los operadores móviles cuando existe una deuda o morosidad en el pago por parte de los clientes. De esta forma, los operadores móviles hacen uso de esta causa de denegación de portabilidad como herramienta para asegurarse o, al menos, evitar en la mayor medida posible, los impagos de usuarios que se quieren dar de baja vía portabilidad. Esta Comisión comprende el deseo de los operadores de evitar el fraude en sus propias redes, y



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

obviamente se considera que tienen derecho a ello, sin embargo no se estima procedente que para limitar el fraude, los operadores utilicen el derecho de los usuarios a cambiar de operador conservando su número, ya que podría dar lugar a situaciones de abuso por parte de los operadores.

Una situación en la que un abonado podría verse sujeto a una retención injustificada por denegación de su solicitud de portabilidad se daría en aquellos casos en los que, no estando el abonado de acuerdo con las facturaciones recibidas o los cargos aplicados (parcial o totalmente) pudiera plantear cualquier tipo de reclamación lícita y retener el pago de las facturas hasta que dicha reclamación se resolviera. En estos casos el operador donante podría mediante la portabilidad denegar el cambio de operador con portabilidad del número, lo que llevaría a que el abonado –para el que normalmente es de crucial importancia conservar su número telefónico-, bien habría de resignarse a seguir siendo facturado por el operador del que no desea seguir recibiendo el servicio –según su opinión indebidamente- o bien se vería obligado a tener que cambiar de número.

Por otra parte, los operadores parecen asociar un comportamiento fraudulento natural a los abonados españoles, asumiendo automáticamente que si se les deja portarse sin problemas, aumentará la tasa de impagos. Si bien es cierto que un porcentaje de usuarios de telefonía móvil presenta comportamientos de morosidad o fraude, los operadores carecen de pruebas fehacientes en la actualidad que justifiquen que dicho porcentaje crecería de forma significativa por el mero hecho de facilitar la portabilidad. De hecho, al contrario de lo que manifiesta Vodafone, las causas de denegación de portabilidad debidas a impagos no se aplican en países europeos de nuestro entorno, tales como Italia, Francia o Portugal, por lo que sería extraño presuponer que el comportamiento de los abonados en nuestro país fuera mucho más fraudulento que en los países próximos a nuestro entorno.

Además, es importante señalar que cuando los usuarios de comunicaciones (telefonía fija, móvil,...) se dan de baja de un operador dejando impagos, actualmente no hay ningún impedimento regulatorio para que puedan darse de alta con un nuevo operador, de igual forma que en cualquier otra actividad económica, por lo que carecería de sentido que en el caso de conservar el número de abonado, se pusieran más trabas al proceso.

Esta Comisión no pretende otorgar a los usuarios más derechos que los que regulatoriamente se les otorgan, y sorprende la manifestación de TME al presuponer que la eliminación de las causas de denegación repercutirían en un perjuicio para el conjunto de los usuarios que cumplen con sus obligaciones, quienes verían entonces incrementados sus depósitos de garantía. La aplicación de depósitos de garantía a los usuarios es un derecho de los operadores, pero no necesariamente una obligación y si TME prefiere transferir un posible (pero aún no probado) volumen de impagos generados por un número limitado de usuarios al conjunto de sus abonados, aplicándoles depósitos de garantía elevados, ello es una decisión que tomaría TME en beneficio propio, perjudicando en efecto al resto de usuarios, los cuales podrían a su vez responder a estas medidas en un mercado libre y en creciente competencia.

No obstante, si uno de los factores determinantes del éxito de la portabilidad móvil en España ha sido la existencia de ofertas combinadas de precios y financiación de los terminales móviles por los operadores al cambiar de compañía, y dado que existen casos de impagos (como manifiesta Vodafone) de últimas facturas al portarse dichos usuarios, es interesante observar que los operadores no han aplicado nunca depósitos de garantía, aun cuando el problema es similar al actual (riesgo de impago) y podría producirse cada vez que se realiza una portabilidad, pudiendo constituir en ocasiones un fraude monetario importante. Y, aunque la tasa de portabilidades móviles



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

mensuales realizadas en España es muy alta (más de 250.000), el riesgo de impago en estos casos no ha supuesto un impedimento a la portabilidad.

Vodafone señala que eliminando estas causas de denegación existiría una mayor dificultad de recobro de los importes adeudados, indicando además, que ya existen muchos casos de impago de las últimas facturas que se emiten a los usuarios que se han portado. Justamente, este último hecho merece un adecuado análisis, ya que cuando el abonado decide cambiar de operador conservando su número, la solicitud de portabilidad implica una baja en su operador actual y un alta simultánea en otro operador, de acuerdo con el artículo 44 del Reglamento MAN. Es decir, el propio Reglamento que marca las obligaciones de los operadores con respecto a la conservación de número, no supedita en ningún caso este derecho del usuario a la posible existencia de facturas impagadas por parte del abonado en el operador del que quiere darse de baja. Es más, la petición de portabilidad implica automáticamente una solicitud de baja inmediata del servicio, por lo que el operador emitirá siempre una última factura correspondiente a la liquidación del contrato que el abonado pagará después de haberse ejecutado la portabilidad, siendo ya el nuevo operador el que le provee el servicio. Sin embargo, en ningún caso el operador del que el usuario se da de baja puede retrasar la ejecución de la portabilidad debido a que exista una factura pendiente, y así se contempla en las especificaciones, que impiden al operador donante denegar la portabilidad por este concepto.

Por tanto, si tenemos en cuenta las obligaciones y procedimientos del Reglamento MAN relativos a la conservación de número, éstos no parecen considerar que las condiciones del contrato del operador donante puedan afectar a la portabilidad, por lo que por el mismo principio, la existencia de deudas o retrasos en el pago por parte del usuario tampoco debieran poner freno al derecho a la conservación de número del mismo, ya que la existencia de impagos es una característica asociada estrictamente a la relación contractual con el operador y por consiguiente debería ser tratada de manera independiente a la portabilidad.

Por otra parte, la eliminación de las causas de denegación por suspensión temporal e interrupción del servicio en la portabilidad móvil, no podría considerarse discriminatorio con respecto a la aplicación de tales causas en portabilidad fija, ya que el propio Reglamento del SU ha establecido modalidades diferentes de aplicación del supuesto de suspensión temporal e interrupción del servicio a operadores fijos y móviles, dando una mayor libertad a estos últimos en cuanto al criterio a seguir para tales supuestos, que únicamente vendrán determinados por las condiciones establecidas en los contratos de usuario. En respuesta a TME, aunque dichas cláusulas contractuales sean presentadas a la SETSI y no se haya recibido ninguna objeción en cuanto a las mismas, el análisis de la aplicabilidad de tales cláusulas en los contratos es realizada dentro del ámbito contractual entre el operador y el abonado, mientras que en el caso que nos ocupa, la aplicación de tales cláusulas afecta al derecho del abonado a cambiar de operador, pudiendo ser perfectamente admitidas las condiciones de suspensión en el contrato de usuario, pero no así como impedimento para la portabilidad.

Por ello, aunque se pudiera en efecto fijar unas condiciones de aplicación de las causas relativas a impagos, que fueran análogas a las establecidas en los artículos 118 y 119 del Reglamento del SU para operadores fijos, esta Comisión considera preferible evitar la imposición de trabas a los usuarios para cambiar de operador si lo desean, pudiendo los operadores aplicar otra serie de medidas conformes a la normativa que impidan o limiten el fraude.

Por otra parte, de acuerdo con la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, en su artículo catorce, añade una nueva



cláusula 17 bis dentro de las cláusulas contractuales que pueden considerarse abusivas: “Las estipulaciones que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato, en particular [...] o el establecimiento de limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin a estos contratos [...]”. Por tanto, con la nueva ley se pretende otorgar una mayor protección a los usuarios, y dentro del supuesto de cláusula abusiva puede entenderse el hecho de que los operadores denieguen la portabilidad, que es en definitiva, una baja del contrato con el operador donante, por causa de impago, ya que dicha restricción impediría u obstaculizaría el derecho del usuario a poner fin a su relación contractual.

Con respecto a la eliminación de las causas de suspensión e interrupción definitiva del servicio para abonados prepago, Vodafone solicita el mantenimiento de tales causas, proponiendo por ejemplo un mayor nivel de información a los usuarios. No obstante, el caso de los abonados tipo prepago, tal como se manifestó en el informe de audiencia, cobra aún mayor relevancia ya que, si bien para los abonados postpago las condiciones contractuales pueden en ocasiones proteger al usuario, en el caso de prepago no existe dicho contrato, por lo que el usuario puede verse aún más desprotegido. Por otra parte, esta Comisión no pretende en modo alguno obstaculizar el desarrollo de servicios novedosos para el usuario, ya que no se ha prohibido a Vodafone la comercialización de su servicio “Anticipo de saldo”. No obstante, al igual que Vodafone asume un riesgo al no tener la certeza de que los usuarios de este servicio devuelvan el dinero, tampoco puede utilizar a su antojo la portabilidad para disminuir el riesgo comercial del mismo. Por tanto, Vodafone y cualquier operador son libres de lanzar comercialmente cualquier servicio novedoso que implique un riesgo de impago, pero sin implicar una limitación en la libertad del usuario de acudir a otro operador si éste y el nuevo operador lo desean. Igualmente, en respuesta a la alegación de Orange, el servicio de prepago ha tenido en efecto durante años un riesgo de impago alto en itinerancia internacional, pero los operadores y proveedores de equipos han aportado soluciones al respecto, tales como el uso del protocolo CAMEL, que permite conocer el saldo en todo momento. En cualquier caso, tal riesgo existe tanto para los usuarios que solicitan la portabilidad como para los usuarios que no la soliciten, no teniendo en ningún caso el operador la certeza de poder cobrar dicho impago. Por consiguiente, esta Comisión prefiere no utilizar la portabilidad como una herramienta de cobro de dichas deudas.

En conclusión, la conservación de número por parte de los usuarios es un derecho contemplado en la LGTel y en el Reglamento MAN, por lo que las causas por las que los operadores podrían denegar tal derecho debieran ser las mínimas posibles, tales como las ocasionadas por errores de identidad.

Por todo lo anterior, se desestiman las solicitudes de los operadores y se modifica la especificación técnica de portabilidad móvil para eliminar las causas de denegación “suspensión temporal del servicio” e “interrupción definitiva del servicio”.

### **Denegación por identidad de usuario**

*Xfera propone que se debería establecer la distinción entre abonados prepago y postpago en función de otros parámetros, que no fuera el conocimiento o no por parte del operador de la identidad del abonado.*

Ningún operador ha manifestado algún comentario al respecto y tampoco Xfera propone qué parámetros se podrían utilizar, por lo que por el momento, la identidad del abonado en el caso de postpago y el número de la tarjeta SIM parecen a esta



Comisión los métodos menos onerosos y más efectivos para distinguir a dichos usuarios.

### **Denegaciones inmediatas**

Dado que los operadores aceptan el informe de audiencia en relación con estas causas, se mantendrán las causas “Numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha”, “Numeración no asignada ni portada al operador donante”, “NRN no abierto en interconexión” y “Numeración en estado de baja” en la especificación técnica distribuida de portabilidad móvil.

Aunque Vodafone aporta comentarios sobre la aplicabilidad de ciertas causas de denegación en el modelo centralizado, no se tratan en esta Resolución, ya que el modelo centralizado se estudiará en un procedimiento separado.

## **5. Revisión del sistema de gestión de incidencias**

### 5.1 Cuestión analizada

Los operadores han acordado hacer evolucionar el sistema de gestión de incidencias para automatizar en gran medida las operaciones. Las modificaciones del sistema de gestión de incidencias propuestas inicialmente por los operadores se centran en los siguientes puntos principales:

- Se mantiene vigente el sistema actual de portabilidad basado en la apertura de incidencias por el operador emisor en su página web, sin embargo, se propone la mejora del sistema por medio del intercambio de información sobre dichas incidencias mediante un protocolo de comunicación directa entre los operadores involucrados, siendo SOAP el protocolo utilizado sobre HTTPS para la transmisión y XML para la codificación de datos.
- Se definen estados para la gestión de las incidencias, dependiendo de las respuestas obtenidas a las mismas. Estos estados corresponden, en resumen, a los estados de “abierta”, “cerrada” o “cancelada” por el emisor y “finalizada” (resuelta) o “rechazada” por el receptor. Cada cambio de estado es comunicado por el protocolo de comunicación directa.

Por otra parte, en caso de rechazo de las incidencias, éstas tendrán subestados para identificar si el problema es responsabilidad del emisor o debida a un tercero, o si no hay información suficiente o es errónea para su resolución.

- Las incidencias están clasificadas por diversos tipos, acordados entre los operadores:

Grupo 1xxx: asociadas a un proceso de alta de importación o exportación.

Grupo 2xxx: asociadas al proceso de baja en el receptor o a un proceso en rol propietario del rango.

Grupo 3xxx: relacionadas con el proceso de cancelación.

Grupo 6xxx: técnicas de los sistemas, tales como problemas con los ficheros de consolidación o con la web de portabilidad.

Grupo 7xxx: con un origen administrativo, como las devoluciones de importaciones erróneas.

Grupo 8xxx: relacionadas con problemas al efectuar o recibir llamadas.

Grupo 9xxx: por denegación reiterada de solicitud por ICC-ID o IDENT.



En el informe del trámite de audiencia se modificó la especificación de portabilidad para incluir las modificaciones funcionales anteriores propuestas por los operadores al sistema de gestión de incidencias, ya que se automatizan los envíos/recepciones de informaciones, permitiendo asegurar la integridad de la información intercambiada y evitando retrasos innecesarios por problemas de envío de correos electrónicos o indisponibilidades de la página web. Asimismo, el operador emisor de incidencias debe actualizar el cambio de estado en su web de gestión de incidencias de forma inmediata o en todo caso, dentro del ½ día hábil en el que suceda el cambio de estado. Sin embargo, la especificación técnica detallada de implementación con la codificación explícita de cada campo y la apariencia de las web no se incluyó al considerarse fuera del ámbito de la especificación. Asimismo, se introdujeron las siguientes mejoras respecto a la propuesta inicial de los operadores:

- Obligatoriedad de indicar en el campo “Descripción de la incidencia” la información sobre el OMV prestador de servicio que esté implicado en la apertura o resolución de dicha incidencia, si es el caso.
- Establecimiento de unos plazos máximos de resolución de incidencias en función de la tipología de las mismas. La definición de plazos máximos se considera fundamentalmente necesario, al haberse detectado que uno de los principales problemas en el funcionamiento del sistema actual de gestión de incidencias y, por tanto, en perjuicio de los usuarios, es la inexistencia de los mismos.
- Creación de un campo adicional en la información de apertura de incidencia, que contenga el plazo máximo de resolución asociado a dicha incidencia.

### 5.2 Respuesta a las alegaciones y propuesta final

*En general, los operadores han manifestado las siguientes alegaciones:*

- *La codificación de incidencias propuesta no respeta la propuesta original de los operadores móviles de red, suponiendo cambios que alargarían la implementación.*

Todos los operadores de red muestran su desacuerdo respecto a la propuesta de la Comisión referente al formato del código empleado para identificar cada incidencia. Vistas las alegaciones presentadas, en las que los operadores exponen las dificultades técnicas y la implicación en los sistemas desarrollados para la gestión de incidencias, y puesto que lo solicitado por los operadores supone únicamente un cambio en el formato empleado para la codificación de la incidencia, se aceptan las alegaciones presentadas y se fija por tanto la codificación de la incidencia según consta en la propuesta inicial realizada por los operadores de red:

Código de incidencia: XXX-ZZZZ-YYYYYYYYY, 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 permitirá que la incidencia tenga un código único de 9 cifras



- *Sobre los plazos máximos de resolución, TME propone que sean plazos medios y sea siempre el mismo plazo con independencia de la tipología: 2 días hábiles de media, aunque también especifica que el plazo asociado a incidencias en los ficheros de consolidación debería ser de medio día y que en las incidencias de devolución de portado y denegación reiterada de solicitud son necesarios más días para contactar con el cliente, así como que en la incidencia relativa a problemas genéricos de red depende de la problemática. Vodafone también propone que el plazo sea genérico y global para todas las incidencias, ya que si el operador que abre la incidencia se equivoca en la tipología, penaliza al operador responsable de su resolución. En una propuesta alternativa, Vodafone está de acuerdo con ciertos plazos máximos de resolución del Informe de Audiencia, salvo en las genéricas de alta, genérica de baja, genérica de cancelación, genérica administrativa y devolución y recuperación portado, donde proponen 5 días hábiles. Orange también solicita un plazo único de 2 días (48 horas) para la resolución de incidencias y Xfera solicita la eliminación de los tiempos máximos de resolución.*

El objetivo de aplicar plazos máximos de resolución de incidencias no es otro que el incentivar que dichas incidencias sean solucionadas por los operadores en el menor tiempo posible, evitando retrasos innecesarios. En general, esta Comisión estima que cualquier incidencia de portabilidad podría ser resuelta en un plazo máximo de 2 días, teniendo en cuenta que, efectivamente, en ocasiones la solución de ciertas incidencias implica realizar una nueva portabilidad, sin que se estime necesario que el plazo de tramitación de la nueva portabilidad deba ser incluida en el plazo de la resolución de incidencia (tal y como asumen TME y Vodafone), ya que la incidencia podría ser resuelta indicando simplemente la referencia asociada a la nueva solicitud de portabilidad. En otras ocasiones puede ser necesario en efecto contactar con el cliente, y si bien 1 día puede ser limitado, 2 días se estima suficiente. Con respecto a las incidencias relativas a problemas genéricos de red, se admite la alegación de que en ocasiones las incidencias no son relativas a llamadas sino a servicios que el usuario portado sigue recibiendo por error, en cuyo caso se estima necesario un plazo genérico de 2 días. Por otra parte, el especificar tiempos máximos en vez de tiempos medios es lógico, ya que se persigue justamente que el tiempo máximo de resolución de todas las incidencias sea el especificado, no siendo la media aritmética el método más eficaz de conseguir dicho objetivo, puesto que en ese caso los operadores podrían retrasar la resolución de un número no despreciable de incidencias siempre que la media del total de las incidencias fuera respetada, con el evidente perjuicio para los usuarios afectados.

Obviamente, esta Comisión a partir de los datos facilitados por los operadores podrá verificar el grado de cumplimiento de los plazos de resolución máximos indicados en la especificación, pudiendo detectarse en tal caso las desviaciones significativas en los plazos y analizar en la medida de lo posible si tales desviaciones son un reflejo de problemas o incumplimientos por parte de los operadores implicados.

Por otra parte, si bien se han tenido en cuenta las alegaciones de los operadores de establecer un único plazo máximo común para todas las tipologías de incidencias, se considera que dicho plazo sería de 2 días como máximo, aunque se mantiene sin embargo un plazo inferior para aquellas incidencias muy específicas sobre las que no debería existir un error de identificación en su apertura y que además son merecedoras de un plazo de resolución más restrictivo por su importancia y facilidad de resolución en dicho plazo. Dichas incidencias son: “Nueva propuesta de la fecha de ventana de cambio” (1 día), “Incumplimiento temporización” (1 día), “Problemas con



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

los ficheros de consolidación” (½ día, ya que se admite la alegación de TME al respecto), y “Problemas genéricos con la web de portabilidad” (½ día). Por tanto, los plazos máximos de resolución incluidos en la especificación técnica de portabilidad móvil son los presentados en la siguiente tabla. Dichos plazos de resolución se contabilizan desde el momento de creación de la incidencia por el operador emisor hasta la finalización de la incidencia por el operador receptor.

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
▪ Incumplimiento temporización	1 día
▪ Genérica de alta	2 días
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
▪ Genérica de propietario del rango	2 días
Incidencias relacionadas con el proceso de cancelación	
▪ Genérica de cancelación	2 días
Incidencias técnicas o de sistemas	
▪ Problemas con los ficheros de consolidación	½ día
▪ Genérica de sistemas	2 días
▪ Problemas genéricos con la web de portabilidad	½ día
Incidencias con origen administrativo	
▪ Genérica administrativa	2 días
▪ Devolución portado	2 días
▪ Recuperación portado	2 días
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
Incidencias relativas a denegaciones de portabilidad	
▪ Denegación reiterada de solicitud por ICC-ID o IDENT	2 días

- *Xfera y Orange solicitan la eliminación del campo adicional con el valor del plazo máximo de resolución, para minimizar el impacto operativo.*

Dado que el plazo máximo de resolución asignado a cada tipología de incidencia está indicado explícitamente en la especificación de portabilidad, se admite la alegación presentada y no se juzga necesario incluir dicho campo en la estructura de la incidencia.

- *TME y Vodafone solicitan la aclaración de lo que se entiende por día en los plazos.*

Los plazos máximos de resolución de incidencias se refieren a días hábiles.

- *Vodafone solicita el establecimiento de un protocolo de actuación sobre las incidencias abiertas indebidamente, con tipología errónea o sin incidencia real. De*



*hecho, Xfera solicita la eliminación de los tiempos máximos de resolución, en base a la existencia de un acuerdo tácito entre operadores, de forma que si un operador abre una incidencia con tipología incorrecta, el operador receptor cambia la tipología en vez de rechazarla, por lo que si es necesario cumplir tiempos máximos de resolución, entonces el operador receptor la rechazaría, provocando una demora en el proceso y perjuicio para el cliente.*

En efecto, se observa que en ocasiones el operador emisor de una incidencia puede haberla abierto con una tipología errónea. Según Xfera, los operadores tienen un acuerdo tácito de manera que en estos casos el operador receptor cambia la tipología en vez de rechazarla. Si bien los operadores pueden acordar voluntariamente agilizar ciertos trámites, esta Comisión considera más conveniente que haya un único responsable de la incidencia, siendo éste el emisor de la misma. No obstante, es cierto que si el operador emisor se equivoca en la apertura, el receptor de la misma rechazaría la incidencia retrasándose finalmente la resolución de la misma. Por tanto, se propone que el rechazo de una incidencia deba siempre ser realizada y enviada en un plazo máximo de ½ día, es decir, el análisis de la incidencia por parte del operador receptor de la incidencia debe ser rápido para evitar que dicha incidencia se retrase innecesariamente en caso de existencia de un error en la tipología. De hecho, en caso de que la incidencia haya sido abierta con una tipología errónea, el operador receptor de la incidencia indicará en el texto descriptivo la tipología correcta de la incidencia, para su inmediata apertura por el operador emisor.

- *Vodafone solicita que se aclare que la incidencia “Problemas genéricos con la web de portabilidad” sólo se utilizará en casos de indisponibilidad total de la web.*

De acuerdo con el documento acordado entre los operadores, la definición de la incidencia “Problemas genéricos con la web de portabilidad” corresponde a caídas, ralentizaciones o cualquier otra incidencia detectada en la Web de Portabilidad del operador receptor de la incidencia. Por tanto, no se admite la solicitud de Vodafone, ya que esta aclaración modificaría la definición consensuada entre todos los operadores.

- *Otras consideraciones*

Finalmente, y puesto que la codificación explícita de cada campo y la apariencia de las web de gestión de incidencias no es incluida en la especificación técnica de procesos administrativos de portabilidad, se establece la obligación de los operadores a facilitar dichas especificaciones técnicas detalladas de implementación a los nuevos agentes entrantes en el sistema de portabilidad.

## **6. Establecimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)**

### **6.1 Cuestión analizada**

El documento presentado por los operadores móviles TME, Vodafone y Amena/Orange recoge su propuesta para medir la calidad del funcionamiento de los sistemas y procesos de portabilidad móvil que afectan a la operativa de cada operador móvil con web de portabilidad (sea OMR u OMV completo), y fijar los niveles en los que dicho rendimiento es aceptable o no, para posteriormente aplicar penalizaciones asociadas a las desviaciones respecto de los umbrales fijados para cada variable. Los umbrales y penalizaciones no están definidos en la propuesta.



La propuesta de SLA (*Service Level Agreement*) acordada por los operadores se centra principalmente en dos tipos de mediciones:

- Disponibilidad funcional de los sistemas web de los operadores
- Publicación de los ficheros de consolidación

En el caso de la disponibilidad funcional de los sistemas web los operadores proponen medir secuencialmente cada 5 minutos de forma cíclica todos los días durante el horario hábil los tiempos empleados en medir ciertas transacciones: login, acceso a la página inicial, consulta de exportación y consulta de numeración portada. Estos tiempos medidos en cada transacción serían comparados con unos umbrales, de los cuales se obtendría la disponibilidad funcional y tras aplicar unos ponderadores se obtendría una disponibilidad funcional total, sobre la cual se aplicarían penalizaciones semanales en caso de no llegar a unos umbrales mínimos.

Asimismo, los operadores también proponen evaluar el grado de cumplimiento en la publicación de los ficheros de consolidación (solicitudes tramitadas y numeración portada) de cada operador. Por tanto, se aplicarían penalizaciones mensuales a los operadores que hubieran incurrido en cualquiera de los siguientes incumplimientos: publicación de un porcentaje (fijo pero no especificado) de ficheros con retraso mayor de 2 horas, publicación de un porcentaje (fijo pero no especificado) de ficheros incorrectamente o no se hayan publicado los ficheros más de dos veces consecutivas.

La forma de pago de las penalizaciones propuesta por los operadores sería mensual independiente de la facturación de interconexión y basada en un reparto de cantidades en función de las importaciones reales. En cuanto a plazo de implementación de los SLA, los operadores manifiestan necesitar un periodo mínimo de tiempo de seis meses para establecer las conexiones y herramientas que permitan medir los SLA y dos o tres meses midiendo en real para alcanzar un acuerdo y poner cifras a los umbrales que identifiquen el incumplimiento.

En lo referente a los pasos a producción de los cambios evolutivos en las web de portabilidad de los operadores móviles, que puedan suponer impacto sobre los robots del resto de operadores, el operador propietario de la web deberá informar de dicho paso a producción con un mes de antelación, poniendo a disposición del resto de operadores, al menos durante 15 días, un entorno de pruebas para verificar el correcto funcionamiento de la web con los cambios y ajustar los respectivos robots. Con respecto a esta solicitud, será de aplicación lo establecido en el capítulo “1. Introducción de los Operadores Móviles Virtuales” en este mismo fundamento.

Aunque la propuesta de los operadores es estimablemente significativa, ya que los operadores han acordado un método común de medición de tiempos, se observa que la puesta en marcha de dicho sistema de mediciones resulta demasiado costosa en tiempo, siendo necesarios 6 meses para la implementación de las herramientas y 3 meses adicionales para realizar medidas. Si se aceptara esta propuesta el resultado sería que la aplicación de los SLA llegaría demasiado tarde, más aún si se tiene en cuenta que la indisponibilidad de las páginas web es uno de los problemas principales detectados en la portabilidad. Teniendo en cuenta la entrada inmediata de nuevos agentes y la posibilidad de evolución futura del sistema de portabilidad, en el informe de audiencia se fijaron una serie de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), que pueden ser utilizados de manera inmediata por los operadores, y que son resumidos a continuación:



- Disponibilidad de la web del operador donante: se define la misma como el porcentaje de tiempo que el sistema web del operador donante puede ser accedido, habiéndose fijado un valor de disponibilidad determinado.
- Disponibilidad de los ficheros de consolidación: dado que ya existe un tipo de incidencia específica referente a problemas con los ficheros de consolidación, se define este SLA basándose en el número de incidencias imputables a los operadores por publicaciones de los ficheros con un retraso mayor de 1 hora o debido a que los ficheros contienen errores, siendo 5 el número de incidencias mensual a partir del cual se considera que un operador tiene un problema de disponibilidad.
- Incumplimiento de plazos y errores de encaminamiento: se considera necesario incluir el SLA por el que los operadores deben cumplir estrictamente los plazos del proceso de alta de portabilidad estipulados en la especificación técnica. Asimismo, también se incluye un SLA en el que los operadores responsables de la resolución de incidencias de encaminamiento deban solucionarlas en un plazo determinado. Estos SLA son importantes para limitar el perjuicio al usuario y al operador receptor.

Por último, en la especificación técnica de portabilidad se incluyen una serie de penalizaciones por cada tipo de SLA, imputables al agente que los haya incumplido y pagados al agente o agentes perjudicados de forma mensual.

#### 6.2 Respuesta a las alegaciones y propuesta final

*Vodafone no acepta la propuesta, por no tener sentido en un estado transitorio hasta la centralizada y resultar ambigua e incompleta, ya que debería matizarse quién y cómo se mide la indisponibilidad de las webs y asegurar un criterio homogéneo para que la comparabilidad sea absoluta. Además considera que el SLA de 99,55% es demasiado exigente y debería ser de un 99%.*

*Orange también se opone a la propuesta de la Comisión al considerar que no se establece un criterio objetivo para determinar la indisponibilidad del sistema Web de gestión de portabilidad. Asimismo, Orange solicita que se implante la propuesta consensuada por los operadores móviles, con las adaptaciones que la Comisión considere necesarias, dentro del ámbito de la solución centralizada.*

*TME considera que, si se va a evolucionar a un sistema centralizado, sería conveniente retrasar los SLA hasta ese momento. En caso de implantar SLAs en el sistema distribuido, prefieren que no se realice hasta que se haya implantado el sistema de gestión de incidencias automáticas y éste se haya estabilizado. Respecto a los indicadores propuestos por la Comisión, TME indica los siguientes problemas:*

- *Incumplimiento de plazos: no se especifica la forma de medida, ya que no hay ningún registro de retrasos y se debería consultar cada una de las portabilidades para verificar esta información. Además, pudieran existir incidencias genéricas donde el incumplimiento afecte a múltiples portabilidades. Tampoco queda claro si una solicitud de portabilidad múltiple contabiliza como una o como varias incidencias.*
- *Disponibilidad de la web de portabilidad: El ratio propuesto resulta excesivamente exigente, considerando preciso en todo caso, un ratio de disponibilidad del 99%, que debería ser computable sobre 16 horas (en cada período de 24 h) debido a las 4 horas diarias de mantenimiento.*



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *Disponibilidad de los ficheros de consolidación: no queda claro si varios fallos en un fichero se considera como un único problema o varios y, en caso de no publicación del fichero si se contabilizan tantos fallos como portabilidades debiera haber en el fichero, así como si fallos en varios ficheros se contabilizan como un único problema. Además, no queda claro si el operador afectado tiene derecho a indemnización si no abre una incidencia.*
- *Errores en el encaminamiento de la red: al estar ligado a la tipología de la incidencia, se podría rechazar si está mal tipificada. No está claro si es un pago por portabilidad afectada o por día con independencia del nº de portabilidades afectadas. Además, para medir en base a incidencias, sería necesario desarrollos para automatizarlas o de otro modo, deberían basarse en operativas manuales.*

*Por su parte, la Asociación de Operadores para la Portabilidad y Ono proponen la inclusión de un nuevo SLA correspondiente a la descarga por parte de la Entidad de Referencia de Fijos, mediante un proceso completamente automático, de cualquiera de los ficheros accesibles desde las respectivas webs de los operadores móviles.*

*Xfera a su vez considera que la inclusión de SLA se ha de retrasar al momento en el que se implantase un modelo centralizado y que se debe analizar y estudiar la implicación e influencia de los nuevos agentes OMR, OMV y PS para disponer de un modelo definido, estable y claro sobre el que establecer los SLA. A este respecto, Xfera considera que los niveles de servicio deberían ser definidos con mayor precisión y que se debería establecer (i) el modo de obtener los indicadores, (ii) la identidad del responsable de la medición, (iii) las cantidades de penalización, (iv) el órgano recaudador de las penalizaciones y (v) la finalidad para la que se van a utilizar dichas cantidades. Finalmente Xfera no considera adecuado la inclusión de los SLA en el momento de entrada en el mercado de nuevos agentes, y que no se debería exigir lo mismo a aquellos agentes más consolidados y que llevan años realizando los procedimientos de portabilidad que a los nuevos.*

En contestación a las alegaciones de los operadores, esta Comisión considera necesario aplicar los SLAs de manera inmediata en la especificación distribuida. Aunque esta especificación de portabilidad pueda evolucionar hacia otro modelo en un futuro, este período puede dar la oportunidad de verificar si dichos parámetros son realmente eficaces. Por otra parte, dado que nos encontramos ante una situación excepcional de entrada de nuevos operadores, es necesario proveer a todos cuanto antes de una serie de mecanismos que aseguren el cumplimiento de una mínima calidad de servicio en la tramitación de los procesos de portabilidad. Por tanto, se estima conveniente mantener la propuesta de implantación de SLAs en el modelo distribuido.

Por otra parte, los operadores juzgan preferible aplicar su propuesta. No obstante, tal y como se manifestó en el trámite de audiencia, la propuesta de los operadores requiere un plazo excesivamente largo de puesta en operación, por lo que se entiende preferible aplicar los SLAs propuestos alternativamente, como solución inmediata, sin perjuicio de que se pueda continuar mejorándolos o modificándolos en función de su utilización.

En respuesta a los problemas manifestados por los operadores, esta Comisión resuelve lo siguiente con respecto a los SLA y penalizaciones asociadas:



- **Disponibilidad de la web de portabilidad:** como se manifestó en el informe de audiencia, el SLA propuesto en la especificación no pretende ser tan completo como el propuesto por los operadores, por lo que únicamente se entenderá que el sistema web de portabilidad no está disponible cuando el acceso a la página web solicitada no es posible, por ejemplo debido a que el servidor no responde o porque la página web devuelta por el servidor es errónea, o caso similar en el que claramente el acceso a la página sea imposible de realizar. Se trata de una medida de indisponibilidad básica que es observable por todos los operadores que se conectan a los sistemas web del resto de operadores, ya que no requiere realizar ni contrastar medidas de tiempos de acceso medio. Por otra parte, es responsabilidad del operador propietario del sistema web el asegurarse de que dicha disponibilidad es posible tanto por el propio sistema web, como por sus sistemas de acceso a dicho sistema (routers, gateways...), siendo posible contrastar técnicamente para dicho operador tales datos por los sistemas informáticos (principalmente, gracias a los “logs” de los equipos informáticos).

Respecto al valor del SLA, en efecto según la especificación la página web ha de estar disponible en horario ininterrumpido 24 horas los 7 días de la semana, excepto durante la ventana de mantenimiento de 4 horas al día. Sin embargo, dado que sólo se tramitan solicitudes de portabilidad los días hábiles en horario de 8:00 a 20:00 horas, para el cálculo de este SLA sólo se deberán tener en cuenta estas horas de operación del sistema web. Por tanto, con este horario de operación se admite ajustar el valor del SLA  $Disp_{web}$  a un 99%.

Por tanto, el SLA y penalización relativos a la disponibilidad de la web de portabilidad incluidos en la especificación de portabilidad serán los siguientes:

*Se entenderá que el sistema web no está disponible cuando el acceso a la página web requerida por el operador receptor 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 de la siguiente forma:*

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

*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. La disponibilidad mínima mensual garantizada del sistema web por cada operador deberá ser un 99 %*

*En caso de que este valor de disponibilidad sea inferior, el operador afectado tendrá derecho a reclamar al operador una penalización obtenida según la siguiente expresión:*

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

- Disponibilidad de los ficheros de consolidación: esta definición ha sido realizada siguiendo la propuesta de los operadores, es decir, siempre que exista un retraso en la publicación de los mismos o existan errores en ellos que impidan su correcto tratamiento. Simplemente se ha rebajado el retraso propuesto de 2 horas a 1 hora. Respondiendo al comentario de TME, aunque existan varios errores en un mismo fichero, este problema se tratará como una única incidencia. Asimismo, la no publicación de un fichero se contabilizará obviamente como un único problema. Por otra parte, tal y como propusieron los operadores, errores o retrasos en los



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ficheros de consolidación (solicitudes tramitadas y numeración portada) que ocurran simultáneamente en el mismo período (mañana o tarde) de un mismo día, se contabilizarán como un único problema. Por último, se considerará operador afectado y por tanto merecedor del cobro de la cantidad establecida en la especificación, no sólo los operadores que hubieran abierto incidencias respecto a los ficheros de consolidación, sino también aquellos que aún no habiéndolas abierto hayan sido afectados.

Por tanto, el SLA y penalización relativos a la disponibilidad de los ficheros de consolidación incluidos en la especificación de portabilidad serán los siguientes:

*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).*

*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) x 30€*

- Errores en el encaminamiento de red: evidentemente, aunque los operadores receptores de incidencias puedan rechazarlas debido a que éstas no han sido abiertas con la tipología correcta, tal rechazo debe estar justificado, en cuyo caso la incidencia se cancelaría o en caso contrario el operador emisor reabrirá la incidencia de nuevo. El SLA hace sólo referencia 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.

Normalmente se asume que cuando una incidencia es abierta por error de encaminamiento, esta afecta a una única portabilidad (número) que es indicada en la información asociada a la incidencia. En caso de que una única incidencia haya sido abierta pero afecte a múltiples portabilidades, la penalización en efecto deberá aplicarse por cada portabilidad afectada, es decir, se multiplicaría la fórmula de la penalización por el número de portabilidades afectadas.

Por último, la manera de medir estas incidencias no representaría un mayor problema, ya que todos los operadores hacen un seguimiento continuo de las incidencias. En cualquier caso, cada operador es libre de realizar el seguimiento de las mismas de forma manual o automática, pero siempre será responsable de su seguimiento.

Por tanto, el SLA y penalización relativos a errores en el encaminamiento de red incluidos en la especificación de portabilidad serán los siguientes:

*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*



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

máximo de 2 días hábiles, deberá abonar una penalización a favor del operador perjudicado según la siguiente expresión:

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

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.

- Incumplimiento de plazos: en lo que respecta a las solicitudes múltiples, dado que las mismas se realizan en una única solicitud administrativa (único número de referencia) los incumplimientos de plazos se refieren al tratamiento de dichas solicitudes, independientemente de si la solicitud es individual o múltiple.

Con respecto al método de medición de estos incumplimientos de plazos, se deja a la elección de cada operador. Estos SLA simplemente son herramientas que permiten a los operadores afectados por una mala calidad de servicio percibir una indemnización. Se considera que en este caso concreto, los operadores disponen fácilmente de mecanismos técnicos que les permitirían demostrar que un operador donante ha incumplido en ocasiones los plazos de portabilidad relativos a ciertas solicitudes. Dado que el tratamiento de las solicitudes de portabilidad está establecido en base a unos tiempos perfectamente delimitados en las especificaciones, todos los operadores (tanto receptores como donantes) podrán demostrar fehacientemente con herramientas propias los incumplimientos.

Por tanto, el SLA y penalización relativos a incumplimiento de plazos incluidos en la especificación de portabilidad serán los siguientes:

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 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.

<b>Tipo</b>	<b>Plazo</b>	<b>Cuota de penalización</b>
<i>Lectura solicitud de alta <math>T_R</math></i>	<i>½ día hábil</i>	<i><math>P = 1\text{€}</math></i>
<i>Aceptación/rechazo solicitud de alta <math>T_v</math></i>	<i>2 días hábiles</i>	<i><math>P = 1\text{€}</math></i>
<i>Incumplimiento VC</i>	<i>2 días hábiles después de <math>T_v</math></i>	<i><math>P = 2\text{€}</math></i>

Con respecto a la alegación de la AOP, no se considera necesario incluir un nuevo SLA relativo a la descarga automática de ficheros de consolidación, ya que todos los ficheros están en formato texto y son publicados en las webs de cada uno de los operadores de red, con lo que la AOP, como cualquier operador tercero, puede descargarse dichos ficheros tanto manual como automáticamente. En cuanto al problema relativo a la publicación de tales ficheros con retraso o con errores, ya se ha definido un SLA al respecto, que la AOP puede reclamar en caso de incumplimiento por parte de cualquiera de los operadores de red.



En respuesta a Xfera, aunque es cierto que los operadores móviles tradicionales tienen una mayor experiencia en la portabilidad, ello no es argumento suficiente para que los nuevos entrantes no deban garantizar el cumplimiento de una serie de requisitos mínimos, establecidos mediante los SLA propuestos. Del mismo modo que cualquier nuevo operador es responsable ante su cliente de una calidad de servicio mínima, igualmente se exige una calidad de servicio en lo que concierne la portabilidad. En lo referente a los SLA propuestos, se consideran suficientemente argumentados para su aplicación en el modelo distribuido, pudiendo ser posteriormente revisados o completados a propuesta de los operadores.

## **7. Ampliación del horario de la ventana de cambio**

### **7.1 Cuestión analizada**

Según las actuales especificaciones técnicas, el horario de la ventana de cambio de portabilidad es de tres horas, establecido de 3:00 a 6:00 horas.

TME y Vodafone proponen que se establezca un nuevo horario ampliado, de 2:00 a 7:00 horas (de lunes a viernes, no festivos de ámbito nacional), con objeto de poder asumir el aumento del número de trabajos que supondrían las futuras ampliaciones en el cupo diario de portabilidad, debidas al crecimiento del volumen de portabilidades móviles actuales y a la entrada de los Operadores Móviles Virtuales.

Amena/Orange manifiesta no haber detectado necesidad alguna de acometer dicha ampliación y tampoco muestra una oposición frontal a la misma, pero entiende esencial que se mantenga la hora de fin de actuaciones actualmente fijada a las 6:00 horas, si bien pudiera ampliarse el horario de inicio de las mismas. De lo contrario, prosigue Amena/Orange, el impacto en los clientes podría ser muy elevado a la luz de los perfiles de tráfico de la red.

Por su parte, Vodafone ha reiterado posteriormente su postura de ampliar la ventana en el horario de 2:00 a 7:00 horas, ya que la posible elección de la ventana de cambio de 1:00 a 6:00 horas impactaría en un mayor grado en su red, por volumen de tráfico.

### **7.2 Respuesta a las alegaciones y propuesta final**

Según los datos de portabilidades móviles ofrecidos por los operadores, el número de ejecuciones de portabilidad teniendo en cuenta tanto el rol donante y receptor, como operador tercero, se elevan a cerca de 300.000 por mes, lo cual equivale a alrededor de 15.000 cambios de operador por día hábil.

Estos cambios de operador diarios son realizados mediante operaciones en las plataformas de red y servicios correspondientes, siendo tales procesos llevados a cabo de manera automática en el plazo máximo acordado de 3 horas de la ventana de cambio (de 3:00 a 6:00 horas). De las informaciones recopiladas en los expedientes DT 2006/101 y DT 2006/387, no se aprecia una necesidad apremiante de ampliar la ventana de cambio, ya que aparentemente los sistemas de ambos operadores (TME y Vodafone) absorben los movimientos de portabilidad diarios necesarios, si bien Vodafone estima que su capacidad está muy próxima a la saturación, sobre todo cuando los volúmenes están próximos al cupo diario. De hecho, Vodafone ha sido el único operador que ha declarado haber tenido problemas puntuales en 2005 cuando tuvo que desplazar las ventanas de cambio al día siguiente por saturación del cupo de ventana de cambio. Por tanto, si bien es cierto que la entrada en el mercado de



nuevos agentes (Xfera, operadores móviles virtuales) puede suponer un crecimiento adicional en el número de portabilidades y, dado que en ciertos picos de portabilidad, los sistemas de Vodafone y TME pueden estar próximos a saturación, se estima conveniente una ampliación de la ventana de cambio para asegurar que todas las portabilidades son correctamente ejecutadas, pero únicamente en una hora adicional, fijando el horario de la ventana de cambio de 2:00 a 6:00 horas. Esta ampliación significa un aumento de más del 30% en el horario disponible para la ventana de cambio, lo cual debería ser suficiente para absorber un posible crecimiento del volumen de portabilidades así como de picos puntuales, puesto que los operadores deben también responsabilizarse por su parte de mejorar la eficiencia de sus procesos de actualización en red, de forma que se optimice el número máximo de cambios de operador ejecutables diariamente.

Por otra parte, es necesario tener en cuenta que el abonado sufre indisponibilidades en el servicio durante el tiempo de la ventana de cambio, por lo que es conveniente disminuir el impacto de tales indisponibilidades en la medida de lo posible. Así, el nuevo horario de la ventana de cambio permitirá a TME y Vodafone disponer de más tiempo para efectuar sus procesos de cambios en red, sin perjudicar a otros operadores (Amena/Orange en este caso) y limitando el impacto en los abonados.

Por tanto, al no haberse recibido alegaciones al respecto, se modifica el horario de la ventana de cambio de la especificación técnica de portabilidad móvil, estableciéndose de 2:00 a 6:00 horas.

## **8. Reducción del intercambio de documentación**

### **8.1 Cuestión analizada**

Los operadores manifiestan que el envío sistemático del original de la solicitud de portabilidad establecido en las especificaciones supone una importante carga administrativa y solicitan asimismo la eliminación del envío de las copias fax de las solicitudes firmadas por el cliente, así como la reducción del intercambio de solicitudes originales, de tal forma que esté sujeto a condiciones equivalentes a las ya vigentes en la portabilidad fija:

- El operador donante podrá solicitar al operador receptor el original en cualquier momento desde que tiene conocimiento de una solicitud de portabilidad.
- El operador receptor, desde que se le solicita dicho documento, tendrá un plazo de 15 días hábiles para cumplir con la petición.

Por último, los operadores acuerdan que el operador receptor deberá conservar los originales durante 5 años, ante posibles reclamaciones, de igual forma que se estableció para el caso de los procesos de portabilidad fija.

### **8.2 Respuesta a las alegaciones y propuesta final**

Ante esta petición se estima necesario reducir la carga administrativa, eliminando el envío incondicional de la copia de la solicitud firmada por el cliente, la cual deberá ser enviada para aquellas solicitudes en las que así lo requiera expresamente el operador donante, por causas justificadas.

Los operadores requieren esta modificación en base a las condiciones equivalentes que ya existen en la portabilidad fija. Sin embargo, en este sentido esta Comisión



quiere resaltar que en el caso de la portabilidad móvil toda solicitud de portabilidad original requerida por el operador (u OMV) donante deberá ser enviada por el agente receptor dentro de un plazo de 15 días hábiles, diferenciándose así de la portabilidad fija, en la que el operador donante únicamente puede reclamar hasta un 5% de las solicitudes. Para evitar en lo posible los casos de solicitudes de portabilidad que pudieran no tener el consentimiento expreso del abonado (problemática conocida como “*slamming*”), en el caso de que se justifique fehacientemente que existen dudas sobre la acreditación del consentimiento del cliente o cuando se hubieran producido reclamaciones por parte del cliente, el operador donante podrá requerir en cualquier momento tal solicitud original de portabilidad. En este caso, el operador receptor deberá facilitar dicha solicitud original firmada por el cliente en el plazo de 15 días hábiles desde la recepción de la reclamación.

Por otra parte, tal y como está previsto en la portabilidad fija y con ánimo de proteger al cliente, en el caso de que el operador receptor no atendiera a la reclamación de la solicitud de portabilidad, o ésta no se estimase válida, se establece que el operador donante pueda requerir al operador receptor que se ejecute la baja del servicio siempre que exista el consentimiento previo por parte del abonado, y el usuario pueda volver a darse de alta con su operador original conservando su número, es decir, se realice la portabilidad inversa. Con este procedimiento se pretende proteger al usuario ante un cambio de operador/OMV realizado sin su consentimiento. También se considera conveniente que el operador/OMV receptor conserve el original de la solicitud de portabilidad durante 5 años, ante posibles reclamaciones.

Por tanto, al no haberse recibido alegaciones al respecto, estos cambios serán incluidos en la especificación técnica de portabilidad móvil, dentro de los aspectos generales.

## **9. Incorporación de acuerdos previamente alcanzados por los operadores móviles en la especificación técnica**

### 9.1 Cuestión analizada

Los operadores móviles (TME, Vodafone y Amena/Orange) han establecido una serie de acuerdos que desarrollan en detalle ciertos aspectos de las especificaciones, con el objetivo de incorporarlos a las mismas y evitar que la entrada de nuevos agentes perjudique el correcto funcionamiento de los procesos de portabilidad. Concretamente, los operadores móviles especifican en detalle los siguientes aspectos:

- Webs de portabilidad: se describe la apariencia de las webs de portabilidad de cada operador móvil en lo que se refiere al menú peticiones de alta y cancelación, así como algunos pantallazos del menú de boletines.
- Ficheros de consolidación: se describe en detalle la estructura y publicación de los dos tipos de ficheros de consolidación puestos a disposición por los operadores: (1) fichero de numeración portada y (2) fichero de solicitudes tramitadas

En la descripción de estos ficheros también se incluye la codificación de todos los valores, tales como los valores de los distintos tipos de cancelaciones de portabilidad, denegaciones de portabilidad, estados de baja y causas de cambio de la ventana de cambio.

- Directivas de seguridad: se describen las directivas de seguridad utilizadas para ofrecer acceso a los operadores usuarios de las web de portabilidad, especificando los procedimientos de alta, baja, reseteo de contraseña y modificación de la



misma, los tipos de perfiles de usuario y la duración y fechas de los certificados digitales emitidos por cada operador.

- **Gestión de cupos:** los operadores informan del acuerdo al que llegaron los tres operadores para ampliar los cupos de manera inmediata desde el momento en que se dan las condiciones de ampliación y cualquiera de los tres operadores lo detecta y lo pone en conocimiento del resto, pudiéndose así ampliar el valor del cupo de un día para otro. Dicha ampliación del cupo se ha acordado de forma que cuando se supere el cupo en alguna de las webs:
  - Las solicitudes individuales se incrementen en un 30%
  - Las solicitudes múltiples se incrementen en 100 unidades

Por otra parte, los operadores acordaron establecer también un cupo diario de solicitudes a tramitar en la ventana de cambio, con objeto de evitar picos pronunciados de volúmenes de portabilidades móviles en un día determinado que provoquen un desbordamiento de la capacidad de proceso durante la ventana de cambio nocturna de 3 horas. Por tanto, el cupo de ventana de cambio acordado, representa el volumen máximo de cambios de operador diario, que debe ser igual en cada momento al cupo diario de solicitudes tramitadas diarias más un 20% sobre el mismo.

En el informe de audiencia se analizaron las diferentes propuestas de los operadores, llegándose a las siguientes conclusiones:

- **Webs de portabilidad**

No se considera necesario incluir las impresiones con la apariencia de las webs de portabilidad en la especificación técnica de procesos administrativos de portabilidad, ya que ésta corresponde más propiamente a una especificación técnica funcional que describe los procesos y los componentes de cada proceso, pero no está destinada a incluir las implementaciones concretas de tal especificación.

No obstante, es necesario en efecto que los nuevos agentes del dominio de portabilidad móvil dispongan de la implementación concreta de tales páginas web para que puedan realizar sus propios desarrollos más eficazmente, sin retrasar innecesariamente el proceso de integración con cada una de las webs existentes. Además, aunque los menús de los operadores son similares, cada operador mantiene sus propias particularidades, por lo que los operadores móviles deberán poner a disposición de los nuevos agentes que pretendan entrar en el dominio de portabilidad dichas implementaciones, en cuanto éstos lo soliciten. Para ello, será de aplicación lo ya mencionado al respecto en el capítulo “1. Introducción de los Operadores Móviles Virtuales” en este mismo fundamento. Por su parte, los nuevos agentes entrantes deberán en la medida de lo posible implementar su correspondiente sistema web de forma que corresponda en esencia con la implementación del resto de operadores.

Como nota adicional, se actualizará la especificación de forma que se elimina el menú de consultas, ya que las consultas implementadas por los operadores son únicamente las asociadas a los boletines, pudiendo libremente cada operador implementar otras consultas si lo desea en su sistema web.

Igualmente, también se actualizarán los campos de búsqueda de una petición a cancelar, teniendo en cuenta las implementaciones existentes.

- **Ficheros de consolidación**



Estos ficheros son necesarios para consolidar las informaciones entre los operadores implicados en las portabilidades y también para terceros operadores, por lo que se estima conveniente incluir la descripción de tales ficheros y los campos incluidos en los mismos en la especificación técnica administrativa de portabilidad. Así, en la especificación se incluyen los dos tipos de ficheros publicados actualmente (ficheros de numeración portada y ficheros de solicitudes tramitadas), así como los ficheros de codificación de los OMV Prestadores de Servicio asociados a cada operador y los ficheros de rangos de numeración utilizados por dichos OMV Prestadores de Servicio.

No obstante, la especificación únicamente incluirá la descripción de los campos contenidos en cada fichero, pero sin detallar la codificación específica de cada campo, que deberá ser incluida en las especificaciones técnicas de implementación elaboradas por los operadores y puestas a disposición de los agentes del dominio de portabilidad, tal y como se ha manifestado anteriormente. Por consiguiente, la especificación incluirá los siguientes cuatro ficheros de consolidación por operador móvil u OMV completo:

- solicitudes tramitadas
- numeración portada
- prestadores de servicio (codificación)
- rangos de numeración subasignados a prestadores de servicio

No se ha introducido ningún cambio adicional con relación a la estructura de ficheros propuesta por los operadores, incluyendo las modificaciones necesarias a la introducción de los OMVs prestadores de servicio.

#### • **Directivas de seguridad**

No se estima conveniente incluir las directivas de seguridad en la especificación técnica administrativa, ya que la implementación concreta de dichas directivas por cada operador con respecto al acceso a su página web es más propia de una especificación técnica de implementación. Sin embargo, se incluirá en la especificación la obligación de los operadores de implementar las funciones específicas de control de seguridad que garanticen el acceso a sus respectivas aplicaciones web.

#### • **Gestión de cupos**

Aunque los operadores han acordado actualizar el cupo de manera conjunta cada vez que uno de ellos en rol donante alcanza las condiciones establecidas en la especificación actual para actualizar el cupo, no se juzga necesario que todos los operadores estén obligados a actualizar el cupo simultáneamente, ya que depende del volumen de solicitudes que el operador reciba en su rol de donante. Así, con la entrada de los nuevos operadores (sean operadores móviles u OMV completos), éstos probablemente no gestionarán muchas solicitudes en rol donante debido a que su volumen de clientes será muy inferior al de los operadores actuales. Por tanto, se estima conveniente modificar en la especificación la gestión de cupos, de forma que el valor inicial de los mismos se fijará libremente por cada nuevo operador móvil, si bien dicho valor ha de ser superior a 1.000 para las solicitudes individuales y superior a 20 para las solicitudes múltiples.

En cualquier caso, los valores de cupos deberán ser actualizados al alza por todos los operadores 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, de acuerdo con la propuesta de los operadores. El operador 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.

Adicionalmente al cupo de solicitudes diarias, se propone establecer un cupo diario de ventana de cambio que corresponde al volumen máximo de cambios de operador diario que un operador en rol donante ha de ser capaz de soportar. 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. Dicho cupo de ventana de cambio deberá ser igual en cada momento al cupo diario de solicitudes tramitadas incrementado en un 20%.

### 9.2 Respuesta a las alegaciones y propuesta final

*Vodafone, Orange y Xfera aceptan la propuesta de la Audiencia. TME es el único operador que solicita el mantenimiento de los cupos homogéneos para todos los operadores, es decir, que todos los operadores soporten los mismos cupos, ya que la existencia de cupos diferenciados por operador requiere de desarrollos adicionales para gestionarlos. Por otra parte, sobre el cupo de la ventana de cambio, TME manifiesta que a los efectos del cálculo del cupo de la ventana de cambio las solicitudes múltiples equivalen a solicitudes individuales, de forma que el cupo de la ventana de cambio se calcule como un 120% de la suma de los cupos de solicitudes individuales y múltiples.*

Respecto a la alegación presentada por TME referente a la gestión de los cupos, se considera que la existencia de cupos diferenciados no complica en modo alguno la gestión de los mismos. La presencia de valores diferenciados de cupo para cada operador no afecta al resto de operadores puesto que el cupo de cada operador se calcula por él mismo sin la intervención del resto de operadores. En efecto, en el momento en que un operador detecta que se cumplen las condiciones necesarias para aumentar su cupo, él mismo será el encargado de aumentar su cupo según el método propuesto permaneciendo el resto de operadores ajenos al proceso. Por otro lado, la existencia de cupos diferenciados permite ajustar los sistemas de portabilidad de cada operador en función de su volumen real de portabilidades, lo que facilita la entrada al mercado de los nuevos competidores al poder éstos dimensionar sus sistemas de gestión de portabilidades adecuadamente a su volúmenes reales y no a un valor muy superior. Por tanto, se desestima la propuesta realizada por TME de mantener una gestión de cupos homogénea.

Respecto a la propuesta realizada por TME para que en el cálculo del cupo de la ventana de cambio las solicitudes múltiples equivalgan a las solicitudes individuales, de forma que la ventana de cambio se calcule como un 120% de la suma de los cupos de solicitudes individuales y múltiples, y puesto que lo apuntado por TME es una aclaración referente al método de cálculo del cupo de ventana de cambio, el cual fue propuesto por los propios operadores de red, se considera apropiado incluir dicha aclaración en la especificación técnica de procedimientos de portabilidad.

En referencia al resto de modificaciones propuestas en este apartado y puesto que ningún operador se opone a las mismas, se estima conveniente el mantenerlas sin variación.



## **10. Propuesta de evolución del sistema de portabilidad para mejorar la automatización y ejecución de las operaciones**

### **10.1 Cuestión analizada**

En el documento 3º “Acuerdo para la evolución del sistema actual en relación con la solicitud de portabilidad y los cambios de estado entre operadores móviles” presentado por los operadores móviles, se recoge su propuesta inicial para mejorar la operativa y solucionar algunas de las deficiencias del modelo actual, tales como la falta de disponibilidad de las webs, los errores al introducir las solicitudes de exportación, los errores al realizar las operaciones de confirmación y/o cancelación, así como los tiempos de gestión de incidencias altos.

El proyecto de mejora para automatizar operaciones requiere una evolución del sistema de portabilidad en torno a dos áreas funcionales:

- Nueva operativa de automatización de las operaciones en la web, y
- Ejecución de las operaciones de forma automática.

En esta fase, los operadores móviles presentan un acuerdo de automatización únicamente del alta de exportación y la descarga de ficheros.

Para ello, los operadores proponen emplear un protocolo directo de comunicación de datos para el intercambio de información en los procesos de portabilidad. El protocolo elegido para ello es SOAP (versión 1.1), utilizando HTTPS para la transmisión y XML para la codificación de datos (versión WSDL 1.1). Asimismo, los operadores han definido el mecanismo de establecimiento de conexión y las consideraciones a tener en cuenta para el intercambio de información. El plazo estimado para el desarrollo y puesta en servicio de la fase descrita en este acuerdo es como máximo de 10 meses desde la entrada en funcionamiento de la automatización de la gestión de incidencias.

En el informe de audiencia, se apoyó la propuesta elaborada por los operadores al presentar ciertamente ventajas como la definición detallada de las estructuras de datos y operaciones en XML y la automatización del envío de datos mediante un protocolo de comunicación de datos tipo SOAP. Estas mejoras permiten sin lugar a dudas una disminución de la complejidad asociada a la gestión de los procedimientos de portabilidad, así como un aumento de la fiabilidad y eficacia de la portabilidad. Sin embargo, el plazo propuesto por los operadores es, a juicio de esta Comisión, excesivamente largo para ser aplicado con rapidez en el modelo de portabilidad actual, por lo que no se introdujeron dichas modificaciones en la propuesta de especificación presentada en el trámite de audiencia.

### **10.3 Respuesta a las alegaciones y propuesta final**

Los operadores aceptan la propuesta de la Audiencia, por lo que se mantendrá lo manifestado en este punto. Por tanto, se descartan en esta Resolución las mejoras propuestas por los operadores, dejándolas para su análisis en profundidad dentro de un posible procedimiento de evolución del sistema de portabilidad actual hacia otro modelo.

## **11. Mejora de la información aportada al usuario sobre portabilidad**



### 11.1 Cuestión analizada

Aunque la solicitud que firma el usuario al solicitar el cambio de operador indica en la casilla asignada a la fecha deseada para portar la siguiente leyenda: “En caso de dejar en blanco esta casilla el plazo para la tramitación de la solicitud será como máximo de seis días hábiles”, en la práctica se viene observando que la solicitud es rellenada en muchas ocasiones por el empleado del punto de venta, por lo que el usuario en general no es consciente de su derecho a que la portabilidad sea llevada a cabo en un plazo máximo de seis días hábiles. Asimismo, se ha detectado también que en los puntos de venta no se informa con exactitud al usuario del plazo en el que su portabilidad será ejecutada y, además, parece ser común que los agentes del punto de venta no faciliten al usuario una copia de la solicitud de portabilidad que él mismo ha firmado, siendo ésta facilitada únicamente cuando la portabilidad ya ha sido aceptada por el operador donante y el usuario acude al punto de venta para obtener su nueva SIM. Por todo ello, esta Comisión considera que es preciso mejorar sustancialmente el nivel de información aportado al usuario sobre sus derechos en relación con el cambio de operador.

Por tanto, como se indicó en el informe del trámite de audiencia, se modificaron las siguientes informaciones en la solicitud de portabilidad firmada por el usuario:

- Actualización del plazo necesario al abonado para portarse, pasando de seis a cinco días hábiles.
- Obligatoriedad de entregar la copia de la solicitud de portabilidad al abonado en el momento de la firma.
- Inclusión de una serie de informaciones anexas a la solicitud de portabilidad explicando el proceso de portabilidad y el procedimiento a llevar a cabo en caso de reclamación.

### 11.2 Respuesta a las alegaciones y propuesta final

*Vodafone acepta la propuesta, con la posible excepción de limitación por la inclusión de logos y formatos particulares de cada operador. Además, Vodafone desea llamar la atención sobre el hecho de que los operadores mantengan un único documento común que incluya toda la información, tal y como contemplan las especificaciones, dado que han observado el incumplimiento de esta cuestión por alguno de sus competidores.*

*Orange manifiesta su conformidad con la propuesta de aumentar la información aportada al usuario sobre portabilidad, solicitando que ésta no se considere retroactiva, esto es, que sólo afecte a las nuevas portabilidades realizadas a partir de la fecha de puesta en práctica de la medida.*

*Xfera propone la eliminación de la referencia “como máximo” en la frase: “En caso de dejar en blanco esta casilla el plazo para la tramitación de la solicitud será, como máximo, de cinco días hábiles, a partir de su entrega por el abonado”. Xfera también considera que en muchos casos la formulación utilizada puede no ser lo suficientemente clara para el abonado y que la información aportada al usuario no es necesaria y supone una mayor complicación para éste.*

*TME únicamente alega sobre este punto que la obligación de que el operador receptor informe al usuario sobre la aceptación de la solicitud es desproporcionada y debería ser sustituida por la obligación de que el usuario estará en disposición de conocer si su*



*solicitud ha sido aceptada y la fecha de la ventana de cambio y únicamente cuando la solicitud hubiera sido denegada o cuando la fecha de la ventana de cambio fuera diferente de la ventana por defecto o la expresamente solicitada por el usuario, el operador receptor debería realizar una acción proactiva de comunicarse con su futuro cliente.*

En respuesta a las alegaciones presentadas, en efecto el documento debe ser común, de forma que la misma información sea incluida por todas las solicitudes de portabilidad de cualquier operador. Por supuesto, esta medida sólo afectará a las solicitudes de portabilidad que se inicien a continuación de la entrada en vigor de esta resolución y no a las ya realizadas anteriormente.

Por otra parte, se considera pertinente la alegación de eliminar la referencia “como máximo” en la frase relativa al plazo de tramitación de la solicitud. Con respecto a la obligación de informar al abonado de si su solicitud ha sido aceptada o denegada, en efecto se admite que la obligación sistemática de informar al usuario sea únicamente relativa a la denegación. Para el resto de casos, el operador debe poner medios gratuitos al alcance de los usuarios para que éstos puedan conocer en cualquier momento el estado de su solicitud y la fecha de ventana de cambio.

Por consiguiente, teniendo en cuenta las alegaciones de los operadores, en la especificación técnica de portabilidad se incluirán las siguientes informaciones aclaratorias para los abonados:

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**, a partir de su entrega por el abonado”.*

*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.*

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.usuarioteleco.es/>*

## **Sexto.- Informaciones mensuales sobre estadísticas de portabilidad**

### Cuestión analizada

En la actualidad, los operadores móviles TME, Vodafone y Orange envían a esta Comisión los datos mensuales de sus números exportados e importados, además de una serie de estadísticas de portabilidad consensuadas entre ellos. Sin embargo, se ha detectado la conveniencia de mejorar dicho nivel de informaciones, ampliándolas en ciertos aspectos.

La información de carácter mensual que cada operador (ya sea OMR u OMV) deberá suministrar a esta Comisión, tanto para sus portabilidades como para las portabilidades de los prestadores de servicio a los que den acceso, es la siguiente:

- Números asignados exportados
- Números exportados de otros operadores/prestadores de servicio
- Números asignados importados
- Números importados de otros operadores/prestadores de servicio
- Número de portados total
- Tiempo de importación medio previo a tramitación
- Tiempo de importación medio de tramitación
- Desviación típica del tiempo de importación
- Portabilidades denegadas, por tipología



- Cancelaciones efectuadas, por tipología
- Incidencias abiertas y cerradas, por tipología
- Plazos de resolución de incidencias, por tipología.

La definición concreta de cada uno de los datos requeridos se encuentra especificada como Anexo a esta propuesta.

*Respuesta a las alegaciones y propuesta final*

*Respecto a estas ampliaciones en las informaciones mensuales que los operadores deberían comunicar a esta Comisión, Orange se muestra de acuerdo y acepta la propuesta, mientras que Vodafone manifiesta los siguientes comentarios:*

- *Los datos de números portados (asignados exportados, exportados de otros operadores/prestadores de servicio, asignados importados, importados de otros operadores/prestadores de servicio y portados total) deben ser aquéllos para los cuales los MSISDN se encuentran en el estado “Alta portada” y cuya ventana de cambio definitiva ocurrió entre el primer y el último día del mes, ambos inclusive.*
- *Análogamente, los datos de tiempos de importación deberían ser calculados solamente sobre las solicitudes que se encuentran en estado “alta portada” y cuya ventana de cambio definitiva ocurrió entre el primer y el último día del mes, ambos inclusive.*
- *Finalmente, para los datos de portabilidades denegadas, incidencias y plazos de resolución, se debería aclarar que se miden las solicitudes cuya fecha de solicitud esté comprendida entre el primer y el último día del mes, ambos inclusive.*

Respecto a las alegaciones presentadas por Vodafone, se estima conveniente la delimitación propuesta referente al periodo sobre el que se calculan los datos mensuales de estadísticas de portabilidad. En efecto, la aplicación de un criterio único para delimitar los periodos es fundamental para obtener los datos de los distintos operadores con la misma referencia temporal y de este modo poder comprobarlos y contrastarlos. Por tanto, se aceptan las propuestas de Vodafone referentes al cálculo de las estadísticas de portabilidad.

*TME manifiesta que el procedimiento actual de publicación de los datos de portabilidad por la CMT basados en los datos obtenidos de los ficheros de numeración portada, provoca inconsistencias, ya que no tienen en cuenta correctamente las portabilidades sucesivas de un mismo MSISDN y los retornos de un MSISDN al operador propietario del rango. Por tanto, para corregir estos errores, TME propone que los datos que publique la CMT salgan de analizar los ficheros de solicitudes tramitadas, ya que éstos sí caracterizan correctamente todas las portabilidades.*

Respecto a esta alegación, justamente para evitar las inconsistencias mencionadas que existían hasta ahora en los datos de portabilidad se requiere esta información. Por tanto, para obtener los nuevos datos, resulta claro que los operadores necesitan efectivamente explotar los datos presentes en los ficheros de solicitudes tramitadas, ya que sólo con los ficheros de numeración portada no es posible aportar las informaciones solicitadas. A este respecto, se considera útil la inclusión de una aclaración al respecto en las definiciones recogidas en el Anexo.

**Séptimo.- Otras modificaciones**

Sobre las modificaciones a las especificaciones técnicas de portabilidad móvil, algunos interesados han manifestado otra serie de comentarios o propuestas de modificación adicionales y que se comentan a continuación.



Alegaciones y propuesta final

Comentarios o correcciones a la especificación:

- *Vodafone propone modificar la definición de “agente receptor” para que se entienda que únicamente procede cuando el abonado solicita la conservación del número.*

No se entiende necesario realizar tal modificación, dado que la definición propuesta es únicamente aplicable dentro del entorno de la portabilidad móvil, por lo que la aclaración no resulta necesaria.

- *Vodafone propone añadir un comentario en la codificación de los NRNs para aclarar que cuando una misma organización opere una red móvil y una fija, la organización tendrá un código de operador AB[C] distinto para la portabilidad en red móvil del código AB[C] de red fija.*

No se cree necesario añadir tal comentario, puesto que ya existe dicha aclaración en la especificación técnica de la solución de red para la portabilidad móvil.

- *Vodafone propone la corrección de ciertos errores en los nombres de los boletines (apartado 7.2.5), en la solicitud de portabilidad de numeración en estado de baja notificada (apartado 7.4.2.1') y en la referencia al antiguo Reglamento de Interconexión (apartado 7.4.3).*

Las correcciones han sido incluidas en la especificación anexada.

- *Dado que las especificaciones dejan a criterio de cada operador la consideración de baja de un abonado prepago, TME propone que se considere a los efectos de la portabilidad móvil que el usuario prepago se encuentre de baja desde el momento que no pueda realizar ni recibir ninguna comunicación (voz, mensajería, datos).*

El estado de desactivación o baja de la tarjeta de prepago implica lógicamente la imposibilidad de realizar o recibir llamadas (entendiéndose por llamada, cualquier tipo de comunicación), tal y como manifiesta TME, por lo que se admite incluir dicha definición del estado de baja de prepago en las especificaciones. Sin embargo, las condiciones y plazo permitidos para establecer dicha baja son fijadas de manera independiente por cada operador, dependiendo en general del uso realizado por el usuario de la tarjeta (fecha de la última llamada, última recarga de saldo efectuada, etc.) Es más, cada operador es responsable de informar de dichas condiciones para la desactivación de la tarjeta de prepago a los usuarios. Por consiguiente, en las especificaciones se señalará lo siguiente:

“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.”

- *En relación con el retraso de la ventana de cambio en caso de superación del cupo, TME solicita que no figure la obligatoriedad de 1 día hábil como máximo,*



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*sino la obligatoriedad de asignar la ventana de cambio el primer día hábil disponible, en previsión de que vuelva a superarse el cupo en ese día hábil adicional.*

Para tener en cuenta la situación de superaciones de cupo sucesivas expuesta por TME, se propondrá la siguiente definición en las especificaciones: “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”.

- *La Asociación de Operadores para la Portabilidad (AOP) y Ono solicitan que se mantenga en las especificaciones el texto referente a la comunicación entre la Entidad de Referencia y el sistema de portabilidad móvil para acceder a los diferentes ficheros de portabilidad móvil.*

Tal y como está establecido en las especificaciones de portabilidad móvil, la Entidad de Referencia fija actúa como operador tercero en los procesos de portabilidad móvil, por lo que obviamente tiene derecho a acceder a los ficheros de consolidación que los operadores generan automáticamente en sus webs. Se ha eliminado el párrafo que hacía referencia explícita al acceso desde la Entidad de Referencia a los ficheros de consolidación de la portabilidad móvil, dado que se ha desarrollado más ampliamente el capítulo relativo a los procesos de consolidación de bases de datos de portabilidad y puesto que este capítulo es aplicable a la Entidad de Referencia para acceder a dichos ficheros. Sin embargo, para una mayor claridad, se incluirá una referencia explícita a la Entidad de Referencia en dicho capítulo.

- *Dado que actualmente los datos de carácter personal (Nombre, NIF...) no son de obligatorio cumplimiento en la solicitud de portabilidad móvil, Vodafone observa una inconsistencia legal, ya que la solicitud de portabilidad debe estar obligatoriamente firmada por el abonado y cualquier rúbrica sin el nombre y el número del DNI/NIF/... carece de validez legal. Además, la no identificación del abonado de prepago en el proceso de portabilidad móvil pondría en riesgo el cumplimiento de la Directiva 2006/24/CE sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones. Por todo ello, Vodafone solicita que los datos de carácter personal sean de obligado cumplimiento para todas las solicitudes, tanto en formato papel como en formato electrónico.*

Se acepta la alegación de Vodafone respecto a la obligatoriedad de cumplimentar los datos de carácter personal que permitan acreditar la identidad del usuario legalmente, ya sea abonado postpago o prepago, siendo estos limitados a los mínimos imprescindibles, es decir, nombre y apellidos o razón social y NIF/NIE/Pasaporte/CIF. No obstante, se recuerda que el operador donante únicamente podrá denegar las solicitudes de portabilidad por aquellas causas recogidas en la especificación y que toda información adicional obtenida de la solicitud de abonado no podrá ser utilizada para ampliar las causas de denegación.

Por otra parte, en relación con la aparición de la nueva Directiva 2006/24/CE, se observa en efecto que los operadores tendrán un mayor número de obligaciones con respecto a los datos a conservar en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, incluyéndose asimismo las identidades de los abonados de prepago.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Dado que aún no se han definido las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en dicha Directiva dentro del territorio español, únicamente se hará una referencia en la especificación de portabilidad relativa a que entre los datos personales incluidos en la solicitud de portabilidad únicamente deban ser rellenados de manera obligatoria los estipulados por la legislación vigente.

- *Vodafone solicita que se limite el uso de las solicitudes de alta múltiple a grupos de numeraciones de más de cinco números de postpago y más de diez números de prepago, y no puedan concurrir en una solicitud tipos de abonado diferentes, ya que las solicitudes múltiples complican los procesos administrativos de búsqueda e identificación de todas las numeraciones involucradas y, según Vodafone la mayoría de solicitudes múltiples tramitadas contienen únicamente 2 MSISDNs.*

No se estima necesario admitir la propuesta de Vodafone de delimitar el uso de las solicitudes múltiples a aquellas compuestas por grupos de más de cinco números de postpago y más de diez números de prepago, no pudiendo mezclarse tipos de abonado diferentes, ya que parece que Vodafone quiere limitar el uso de este tipo de solicitudes debido a que en la práctica la mayoría de solicitudes múltiples contienen únicamente 2 MSISDN y la tasa de rechazos es relativamente elevada. Si la tasa de rechazos es elevada y está siendo correctamente aplicada por el operador donante, ello quiere decir que el operador receptor no está rellenando de manera correcta tales solicitudes. Por tanto, la solución a dicho problema parece lógicamente responsabilidad del operador receptor y no del sistema de portabilidad, por lo que no se estima necesario limitar el empleo de las solicitudes múltiples por el momento.

- *Vodafone solicita retirar el párrafo relativo al servicio universal de información de guía telefónica, y remitirse a los procedimientos establecidos entre cada agente con sus clientes para proceder a la inclusión en el servicio de guías, tal y como está regulado en la legislación correspondiente, ya que de lo contrario aparecen inconsistencias con la legislación vigente.*

Se admite la alegación de Vodafone, dado que el párrafo relativo al servicio universal de información de guía telefónica ha quedado obsoleto, al aparecer con posterioridad la legislación al respecto. Por tanto, se modificará la redacción como sigue:

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

- *Vodafone también solicita que teniendo en cuenta las obligaciones de mantenimiento de datos incluidas en la Directiva 2006/24/CE sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones y por la que se modifica la Directiva 2002/58/CE, así como la Orden Ministerial ITC/912/2006, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, se cambie el plazo de un año indicado en la especificación de portabilidad para el mantenimiento histórico de la información asociada a procedimientos por cada operador móvil y se instaure un plazo de, al menos, 24 meses.*

La obligación de mantenimiento histórico de la información asociada a procedimientos durante un año es únicamente aplicable a procedimientos de portabilidad. Sin



embargo, la legislación vigente puede evolucionar y requerir otros plazos más o menos extensos de conservación de tales datos para otros fines, tales como las establecidas en la Directiva 2006/24/CE (Directiva para la que todavía no se han definido las disposiciones legales aplicables al territorio español) o la Orden Ministerial ITC/912/2006. Por tanto, únicamente se estima conveniente indicar en la especificación de portabilidad que este mantenimiento de información debe cumplir asimismo con los plazos de conservación requeridos en cada momento según la legislación vigente.

- *TME propone modificar las especificaciones y sustituir las referencias a la solicitud firmada por el usuario por una referencia más abierta a los mecanismos válidos y reconocidos en derecho para la obtención del consentimiento del usuario. Para apoyar su petición, TME hace referencia al Real Decreto 1906/1999 de contratación telefónica o electrónica con condiciones generales, así como a las prácticas habituales en preselección.*

En efecto la legislación avanza hacia una flexibilización de los medios permitidos para obtener el consentimiento del usuario, como es el caso de la preselección, en el que el Reglamento MAN permite explícitamente en su artículo 16.8 la provisión al abonado sin solicitud escrita por el mismo. No obstante, tal flexibilidad regulatoria es por el momento sólo posible en ciertos casos y en el caso de la conservación de número, el mismo Reglamento en su artículo 44.2 sigue imponiendo la inclusión de un escrito del abonado. Sin embargo, el objetivo de esta Comisión así como el de muchos operadores es el de fomentar otras vías no exclusivamente limitadas a la firma escrita de un usuario para validar el consentimiento del mismo. Por tanto, aunque en la especificación técnica de portabilidad se mantiene por el momento la existencia de una solicitud firmada por el usuario, ya que actualmente el Reglamento MAN así lo requiere, se añadirá la posibilidad de que existan otras formas equivalentes de acreditación del consentimiento del abonado a la portabilidad, siempre que se realicen de acuerdo con la legislación en vigor. De esta forma, se incluirán automáticamente las evoluciones normativas futuras aplicables a la acreditación del consentimiento del usuario para la portabilidad.

- *Para permitir que no sólo los abonados que hubieran sido previamente portados y se den de baja del operador puedan portarse durante el mes posterior a su notificación de baja, sino que esta facilidad pueda ser extensible a todos los abonados durante el mes de guarda posterior al momento que hayan solicitado su baja, TME propone un cambio en el procedimiento de portabilidad de numeración en estado de baja, de forma que el cliente deba acudir a su antiguo operador a solicitar la corrección de la baja, quedando ésta en una situación idéntica a la baja a efectos de portabilidad, pasando ésta al boletín de bajas canceladas desde el de notificadas.*

No se estima conveniente adoptar la propuesta de TME, dado que el Reglamento MAN en su artículo 44.4 establece la existencia del procedimiento específico de guarda de un mes para la conservación de número en caso de baja del abonado, únicamente para aquellos abonados que hayan conservado sus números, es decir, sólo para aquellos usuarios que hubieran sido previamente portados. Por tanto, no se aplicaría para aquellos usuarios que se dan de baja de su operador pero no hubieran sido portados. No obstante, nada impide a los operadores que en circunstancias similares a las descritas en el Reglamento se facilite la conservación del número dentro de un plazo determinado de aquellos usuarios no portados que se hayan dado de baja. Este procedimiento podría ser acordado entre los operadores libremente si así



lo desean, pero no procede incluirlo en la especificación de portabilidad como una obligación porque no sería conforme al Reglamento MAN.

- *Respecto a la interfaz entre operadores de red y prestadores de servicio, Euskaltel propone que los prestadores de servicio puedan notificar modificaciones de NRNs en su operador de acceso o en los operadores propietarios de los rangos con el objeto de facilitar el movimiento y la capacidad de los OMV prestadores de servicio para cambiar de operador de red o para pasar de OMV prestador de servicio a OMV completo. En relación al proceso de cambio de NRN, Euskaltel propone que las modificaciones masivas de NRN se ejecuten en la ventana de portabilidad inmediatamente posterior a la notificación del cambio y no 60 días después de la confirmación de la solicitud por el receptor de la solicitud y que el número máximo diario de modificaciones de NRN masivos que un operador pueda solicitar sea un 35% el valor del cupo diario de solicitudes de portabilidades que debe atender el operador en rol de donante que soporte un mayor cupo. Euskaltel también propone que se modifiquen los campos de operador propietario del rango y operador donante en las solicitudes de cambio de NRN por los de agente receptor y agente donante, que el formulario Web de petición de cambio de NRN incorpore la posibilidad de adjuntar un fichero para incorporar los datos de cambio de las numeraciones, que las solicitudes de cambio de NRN puedan realizarse desde la interfaz que el OMV prestador de servicios mantiene con su operador de acceso o desde otro operador distinto a éste y que el coste para los procesos de cambio de NRN unitarios y masivos sea nulo.*

*Por su parte, TME considera que el proceso de modificación de NRN sólo debe ser utilizado cuando hay cambios en el NRN asignado dentro del operador actual y no cambios como consecuencia de modificaciones de operador receptor/donante, para lo cual debería ser necesario habilitar un procedimiento de portabilidad ad-hoc para cada casuística.*

El proceso de modificación de NRN existente en las especificaciones fue definido en su momento para una necesidad específica, en el caso de que un operador modificase su propio NRN, pero no fue concebido como herramienta para facilitar el correcto encaminamiento de las llamadas en caso de cambio de operador soporte de red.

El presente expediente trata la mejora de las especificaciones de portabilidad móvil, pero no tiene como objeto del mismo la definición de un procedimiento específico que utilice la portabilidad no para facilitar la conservación de número de los usuarios, sino para permitir el cambio de operador soporte de red a los OMVs prestadores de servicio. Por tanto, no se admite la petición de Euskaltel dentro del presente expediente.

No obstante, esta Comisión ya está analizando dicha problemática en la actualidad, desde el punto de vista de asegurar el correcto encaminamiento de llamadas en los casos en que un OMV prestador de servicio decida cambiar de operador de red soporte o pasar a OMV completo, no siendo considerado tal cambio como una portabilidad, ya que el abonado no solicita un cambio de operador. Por tanto, no se considera actualmente la inclusión de un procedimiento específico con tal fin en la especificación de portabilidad.

## **Octavo.- Contraprestaciones económicas**



El artículo 45.2 del Reglamento MAN estipula: *“La conservación de números por parte de un abonado que cambie de operador dará derecho, al que anteriormente le prestaba el servicio, a la percepción de una contraprestación económica fija y por una sola vez. Esta cantidad se determinará en función del coste directo relacionado con los procedimientos necesarios para habilitar el cambio y será facturada al operador receptor del abonado.”* Asimismo, el artículo 45.4 establece que: *“A falta de acuerdo sobre la cuantía de las contraprestaciones económicas que se enumeran en este artículo, resolverá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, a solicitud de cualquiera de las partes, en el plazo establecido en la normativa vigente.”*

Desde el inicio de la portabilidad móvil hasta la fecha actual, los operadores móviles que prestaban servicio a los usuarios han mantenido un acuerdo tácito por el que la contraprestación económica al que el operador donante tendría derecho por realizar la exportación de un abonado estaba fijada a 0 euros. Es decir, hasta la fecha, no se han facturado precios derivados de los costes administrativos incurridos por el operador donante al operador receptor.

Esta Comisión no tiene constancia de que este acuerdo no siga estando vigente, manifestando los propios operadores en la práctica que este acuerdo sigue estando vigente, por lo que se entiende necesario indicar en los fundamentos de esta Resolución que en la actualidad las contraprestaciones económicas a los operadores donantes por exportaciones realizadas sigue siendo de 0 euros, precio que, salvo desacuerdo notificado a esta Comisión, debería seguir siendo aplicable igualmente para los nuevos entrantes. Por supuesto, y de acuerdo con las alegaciones de TME al respecto, esta Comisión no pretende establecer dicho precio, pero ha de reflejar la realidad existente aportando la necesaria claridad y transparencia a los nuevos operadores entrantes, dada la inexistencia en ocasiones de información alguna al respecto en los acuerdos de interconexión establecidos entre los operadores. Los operadores podrían cambiar estas condiciones económicas en cualquier momento, siempre que lleguen a un acuerdo, en función del coste directo relacionado con los procedimientos de portabilidad. Sólo en caso de falta de acuerdo y a solicitud de cualquiera de las partes, podría esta Comisión establecer la cuantía de las contraprestaciones económicas.

#### **Noveno.- Plazo para implantación de las modificaciones**

*Los operadores móviles operativos en la actualidad han acordado una propuesta cronológica para incorporar en varias fases las modificaciones a los procedimientos de portabilidad según el modelo distribuido, priorizando algunos de ellos, como por ejemplo la introducción de los operadores móviles virtuales. Las fases de implantación propuestas por los operadores en sus alegaciones son principalmente las siguientes:*

- *Fase I (4 de diciembre de 2006): introducción de los operadores móviles virtuales con el modelo de aparaguamiento de los prestadores de servicio y ampliación de la ventana de cambio*
- *Fase II (5 de febrero de 2007): resto de modificaciones, salvo la gestión de incidencias por protocolo*
- *Fase II (19 de febrero de 2007): gestión de incidencias por protocolo*

*Por su parte, la AOP solicita un plazo de 2 meses para adaptar sus sistemas a las nuevas especificaciones, requiriendo que los operadores móviles mantengan accesibles en sus respectivas webs los ficheros conforme al formato actual durante dicho periodo. Finalmente, la AOP solicita que los operadores móviles notifiquen*



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*mediante un mensaje de correo electrónico a la Entidad de Referencia Fija cada vez que se produzca la incorporación de un nuevo operador móvil (operador móvil virtual o prestador de servicio) al sistema de portabilidad, de forma análoga a cuando entra un nuevo operador fijo en la portabilidad de redes fijas actualmente.*

Debido a que en diciembre de 2006 se produjo la aparición en el mercado de Euskaltel como OMV completo, Carrefour como OMV prestador de servicio y Xfera (conocido comercialmente bajo el nombre de Yoigo) como operador móvil de red, los operadores acordaron una introducción de los mismos en el sistema distribuido de portabilidad siguiendo la propuesta inicial de modificaciones presentada a esta Comisión en julio de 2006. Por tanto, teniendo en cuenta que una gran parte de modificaciones ya están implementadas, se considera que la nueva especificación distribuida de portabilidad móvil debe estar implantada y, por tanto, operativa, antes del 15 de abril de 2007. Este tiempo debería ser suficiente para que todos los operadores móviles y terceros operadores (incluyendo la Entidad de Referencia Fija) puedan adaptarse a las nuevas especificaciones anexadas a esta Resolución.

En razón de todo lo anterior, esta Comisión,

### RESUELVE

**Primero.** Aprobar la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración móvil en caso de cambio de operador cuyo texto consolidado se adjunta como Anexo 1 a la presente resolución.

**Segundo.** Todos los operadores implicados en la conservación de la numeración móvil en caso de cambio de operador deberán haber implantado las modificaciones de la especificación técnica incluidas en el Anexo 1 antes del día 15 de abril de 2007.

**Tercero.** A partir del mes de abril de 2007, los operadores del servicio telefónico móvil disponible al público remitirán a esta Comisión, mediante correo electrónico a la dirección "datosportabilidad@cmt.es", los datos estadísticos mensuales de la conservación de la numeración móvil en caso de cambio de operador correspondientes a los conceptos y definiciones incluidos en el Anexo 2 a la presente resolución, en formato de hoja de cálculo procesable, y correspondientes al mes anterior. Los envíos se realizarán antes de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento del mes objeto del envío.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el Artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

con lo establecido en el artículo 48.17 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 del la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

EL DIRECTOR DE ASESORÍA JURÍDICA

Vº Bº

EL PRESIDENTE

Miguel Sánchez Blanco  
P.S. art. 7.2 O.M. de 9 abril 1997  
(B.O.E. de 11 de abril de 1997)

Reinaldo Rodríguez Illera



## ANEXO 2

### **DATOS MENSUALES SOBRE PORTABILIDAD MÓVIL A ENVIAR AL BUZÓN: "datosportabilidad@cmt.es"**

- Volumen de números asignados exportados
- Volumen de números exportados de otros operadores/prestadores de servicio
- Volumen de números asignados importados
- Volumen de números importados de otros operadores/prestadores de servicio
- Total de números portados
- Tiempo de importación medio de tramitación previa
- Tiempo de importación medio de tramitación
- Desviación típica del tiempo de importación
- Portabilidades denegadas, por tipología
- Cancelaciones efectuadas, por tipología
- Incidencias abiertas y cerradas, por tipología
- Plazos medios de resolución de incidencias, por tipología.

### **DEFINICIONES DE LOS DATOS DE PORTABILIDAD REQUERIDOS A LOS OPERADORES**

- **Números asignados exportados:** es el volumen de números móviles de entre los rangos asignados al operador (o subasignados al prestador de servicio) que han sido exportados a otros operadores/prestadores de servicio mediante procesos de portabilidad. Este dato deberá ser desglosado por prestador de servicio al que se dé acceso y por operador/prestador de servicio al que se hayan exportado los números.
- **Números exportados de otros operadores/prestadores de servicio:** es el volumen de números móviles exportados a otros operadores/prestadores de servicio que no pertenecen a los rangos asignados al operador (o subasignados al prestador de servicio). Este dato deberá ser desglosado por prestador de servicio al que se dé acceso y por operador/prestador de servicio al que se hayan exportado los números.
- **Números asignados importados:** es el volumen de números móviles importados desde otros operadores/prestadores de servicio que pertenecen a rangos asignados al operador (o subasignados al prestador de servicio), esto es, números que retornan al operador/prestador de servicio origen. Este dato deberá ser desglosado por prestador de servicio al que se dé acceso y por operador/prestador de servicio del que se hayan importado los números.
- **Números importados de otros operadores/prestadores de servicio:** es el volumen de números móviles importados desde otros operadores/prestadores de servicio que no pertenecen a los rangos asignados al operador (o subasignados al prestador de servicio). Este dato deberá ser desglosado por prestador de servicio al que se dé acceso y por operador/prestador de servicio del que se hayan importado los números.

Nota1: Para el cálculo efectivo de los datos arriba mencionados, se deberá utilizar la información presente en el fichero de solicitudes tramitadas contabilizándose, asimismo, todos los números incluidos en las solicitudes múltiples de portabilidad.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- **Total de números portados:** es el volumen total de números móviles asignados al operador (incluidos los subasignados al prestador de servicio) que se encuentran exportados en otros operadores/prestadores de servicio.
- **Tiempo de importación medio de tramitación previa:** es el promedio de días hábiles que transcurren desde el día de la firma por el abonado de la solicitud de portabilidad hasta el día en que el operador receptor la registra en la web del operador donante.
- **Tiempo de importación medio de tramitación:** es el promedio de días hábiles que transcurren desde el día de la grabación de la solicitud en la web del operador donante hasta el día de la ejecución efectiva de la portabilidad.
- **Desviación típica del tiempo de importación,** calculada como la raíz cuadrada de la varianza de los tiempos de importación en el periodo considerado.
- **Portabilidades denegadas, por tipología:** es el volumen de portabilidades solicitadas que han sido denegadas por el operador o prestadores de servicio asociados al operador, desglosadas según la causa de denegación aplicada.
- **Cancelaciones efectuadas, por tipología:** es el volumen de portabilidades solicitadas que han sido canceladas por el operador o prestadores de servicio asociados al operador, desglosadas según la causa de cancelación aplicada.
- **Incidencias abiertas y cerradas, por tipología:** es el volumen de incidencias abiertas y cerradas por el operador, desglosadas según los distintos tipos de incidencias definidas en la especificación de portabilidad.
- **Plazos de resolución de incidencias, por tipología:** es el tiempo medio empleado por los agentes en resolver las incidencias abiertas por el operador, desglosando los plazos de resolución en función de los tipos de incidencias.

Nota2: Para el cómputo de los datos anteriores se aplicarán los siguientes criterios:

- Los datos de números portados deben ser aquellos para los cuales los MSISDN se encuentran en el estado de "alta portada" y cuya ventana de cambio definitiva ocurrió entre el primer y el último día del mes, ambos inclusive.
- Los datos de tiempos de importación deberán ser calculados únicamente sobre las solicitudes que se encuentran en estado "alta portada" y cuya ventana de cambio definitiva ocurrió entre el primer y el último día del mes, ambos inclusive.
- Respecto a portabilidades denegadas, incidencias y plazos de resolución, estos datos se refieren únicamente a solicitudes cuya fecha de solicitud esté comprendida entre el primer y el último día del mes, ambos inclusive.