



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

CERTIFICA

Que en la Sesión número 31/11 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 27 de septiembre de 2011, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual se aprueba la

Resolución por la que se da contestación a las consultas formuladas por la Asociación Española de Nuevos Operadores Móviles (AENOM) y E-PLUS, S.L. (KPN) en relación con las prácticas de retención y recuperación de clientes realizadas por los operadores móviles. (RO 2011/407).

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Con fecha 1 de febrero y 8 de agosto de 2011, tuvieron entrada en el Registro de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones sendos escritos enviados por la Asociación Española de Nuevos Operadores Móviles (en adelante, AENOM¹), en los que ponen de manifiesto la situación en la que se encuentran los operadores móviles virtuales (en adelante, OMVs) en el mercado de la telefonía móvil como consecuencia de las prácticas comerciales de retención y recuperación de clientes que, durante y con posterioridad al proceso de la portabilidad móvil, desarrollan los operadores donantes y, en particular, los declarados con peso significativo de mercado (en adelante, PSM) en el mercado 15, de acceso y originación de llamadas desde redes públicas de telefonía móvil.

Asimismo, el 1 de febrero de 2011 KPN Spain, S.L.U. (en adelante, KPN) envió a esta Comisión un escrito que versa sobre las mismas cuestiones planteadas por AENOM.

A este respecto, AENOM alega que *“tras casi cinco años de imposición de obligaciones regulatorias a los operadores dominantes, las mismas no han resultado suficientes (...). (...) desde el año 2006, la cuota de mercado capturada por el conjunto de todos los operadores móviles virtuales es incluso inferior a la cuota de mercado del cuarto operador (Yoigo), (...). En definitiva, la incorporación de los operadores móviles virtuales no se ha dejado sentir de manera significativa lo que evidencia, entre otros aspectos, que los operadores de red (...) no se han visto negativamente afectados por la entrada de los nuevos operadores móviles virtuales”*.

AENOM señala que a diferencia de lo que ocurre en España en otros países de nuestro entorno los OMVs tienen mayor cuota y presencia en el mercado, lo que evidencia que las medidas regulatorias impuestas no han conseguido fomentar la competencia en el mercado de la telefonía móvil.

¹ AENOM está formada por los operadores: Fonyou Telecom, S.L., Hits Telecom, S.A., KPN Spain, S.L.U., Más Móvil Télécom 3.0, S.A., Pepemobile, S.L. y The Phone House, S.L.U.



En este sentido, AENOM manifiesta que para los operadores integrantes de esa asociación la portabilidad tiene una importancia primordial ya es la principal herramienta de los operadores entrantes para captar clientes de los operadores dominantes. Sin embargo, considera que dicha captación de clientes se hace difícil llevarla a cabo con éxito debido *“a las prácticas comerciales que, durante el proceso de portabilidad, desarrollan de forma masiva los operadores dominantes”*.

Dichas prácticas consisten en utilizar la información que durante los procesos de portabilidad obtienen para retener a los clientes, que han manifestado su consentimiento para darse de baja y, simultáneamente, de alta en otro operador, ofreciéndoles nuevas ofertas comerciales. De esta manera, AENOM entiende que *“los operadores dominantes vienen a conseguir que la portabilidad no sea un elemento esencial para la competencia en el mercado sino un medio para retener clientes de forma masiva”*.

Por último, AENOM alega que *“la CMT debe tener en cuenta los problemas de competencia señalados en el presente escrito a los efectos de, al menos, mantener las actuales obligaciones regulatorias impuestas a los operadores dominantes. A este respecto, si a pesar de las obligaciones regulatorias impuestas no se ha desarrollado una competencia efectiva, menor será la competencia en caso de que la CMT decidiese levantar las obligaciones del mercado 15”*.

Asimismo, AENOM considera que en el análisis del mercado 15 se debería verificar si los precios mayoristas aplicados por los operadores dominantes son razonables y permiten a los OMVs competir en el mercado.

En base a lo alegado y con la finalidad de paliar los efectos anticompetitivos que están teniendo las citadas prácticas comerciales durante los procesos de portabilidad, así como para eliminar las barreras de los usuarios para cambiar de operador y fomentar la competencia en condiciones de igualdad, AENOM solicita a esta Comisión lo siguiente:

- La reducción efectiva de los plazos para completar la portabilidad de operador a un día hábil.
- El establecimiento de la obligación para los operadores dominantes de utilizar la información de la que disponen sobre sus clientes exclusivamente para completar el proceso de portabilidad.
- El mantenimiento de las obligaciones actualmente impuestas en el mercado 15 sobre los operadores dominantes y la revisión de los precios mayoristas para que éstos sean razonables.

Por otra parte, y siguiendo la línea argumental utilizada por AENOM, KPN alega en su escrito de consulta, de 1 de febrero de 2011, que no existen en la regulación española disposiciones que establezcan de manera expresa los mecanismos de acceso y gestión de la información que se disponga de los abonados durante los procesos de portabilidad con la finalidad de impedir prácticas contrarias a la competencia, tal y como dispone el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración (en adelante, Reglamento de Mercados)².

Asimismo, KPN alega que, a diferencia de lo que ocurre en España, algunas autoridades europeas han optado por prohibir este tipo de prácticas de manera expresa en los mercados de telefonía móvil.

Por todo ello, KPN considera que se hace necesaria la *“adopción de mecanismos de acceso y gestión de la información que impidan las prácticas contrarias a la competencia y, en particular,*

² El artículo 43 del Reglamento de mercados establece que: *“las soluciones técnicas y administrativas que se adopten para posibilitar la conservación de los números (...) deberán cumplir, al menos, los siguientes requisitos:*

e) Garantizarán que la información sobre abonados que sean preciso mantener sea la mínima necesaria y que se establezcan los mecanismos de acceso y gestión de la información que impidan prácticas contrarias a la competencia. (...).” (Subrayado nuestro).



de medidas tendentes a prohibir las prácticas de recuperación de abonados durante el proceso de solicitud de portabilidad móvil, a través del uso indiscriminado de la información aportada por el operador receptor”.

En concreto, KPN solicita a esta Comisión que se modifique la Circular 1/2008, de 19 de junio, sobre conservación y migración de la numeración telefónica, modificada por la Circular 3/2009, de 2 de julio (en adelante, Circular 1/2008), así como la Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración Móvil, de 22 de octubre de 2009, (en adelante, Especificaciones técnicas) en el sentido de:

- Prohibir a los operadores donantes de la numeración la utilización de la información aportada por el operador receptor en los procesos de portabilidad por otros departamentos diferentes de la compañía a aquellos exclusivamente encargados del procesamiento de las solicitudes de portabilidad numérica móvil;
- Prohibir a los operadores móviles donantes las prácticas de retener a los abonados durante el proceso de portabilidad;
- Establecer un periodo mínimo de cuatro 4 meses, desde el momento en que el abonado comunique su deseo de portar su número, durante los cuales los operadores móviles donantes no podrán realizar acciones de recuperación de abonados;
- Prohibir la discriminación positiva en términos de precios por parte de los operadores móviles donantes a los abonados que han comunicado su intención de cambiar de operador móvil con conservación de la numeración.

Finalmente, KPN solicita que, durante los procesos de elaboración y aprobación de la modificación del actual marco regulatorio para adaptarlo a las nuevas Directivas comunitarias³, esta Comisión informe en el sentido de proponer que en la normativa que finalmente se apruebe se incluya la base jurídica necesaria para garantizar la adopción de las medidas descritas.

II FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Habilitación competencial de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 48.3 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene por objeto *“el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora y en el apartado 1 del artículo 10 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos”.*

Para el cumplimiento de este objeto, la Ley atribuye a esta Comisión determinadas funciones, además de cualesquiera otras que legal o reglamentariamente se le atribuyan o le encomienden el Gobierno o el Ministerio de Industria. En concreto, el artículo 29.2, letra a), del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, establece que es función de esta Comisión *“la resolución de las consultas que puedan formularle los operadores de redes y servicios de telecomunicaciones y las asociaciones de consumidores y usuarios de estos servicios”.*

³ El Paquete Telecom, formado por las Directivas 2002/19/EC (Directiva de Acceso), 2002/20/EC (Directiva de Autorización), 2002/21/EC (Directiva Marco), 2002/22/EC (Directiva del Servicio Universal) y 2002/58/EC (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas), ha sido modificado por las Directivas 2009/136/CE/ y 2009/140/CE, de 25 de noviembre.



Con carácter general, y conforme a lo señalado por esta Comisión en distintos acuerdos contestando consultas que le han sido planteadas, ha de entenderse que las consultas a las que se refiere el artículo 29.2.a) del Reglamento de la CMT pueden referirse a los siguientes ámbitos:

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

En consecuencia, esta Comisión es competente para conocer de las presentes consultas formuladas por AENOM y KPN, por versar sobre la implementación en nuestro marco normativo sectorial de determinadas medidas relacionadas con los procesos de portabilidad móvil, a través de la modificación de la Circular 1/2008 y las Especificaciones técnicas de portabilidad móvil ambas aprobadas por esta Comisión.

SEGUNDO.- Objeto de la Resolución.

La presente Resolución tiene por objeto dar contestación a las consultas presentadas tanto por AENOM como por KPN, en relación con el impacto que está teniendo sobre la competencia la práctica comercial de retener y recuperar clientes durante y con posterioridad a los procesos de portabilidad numérica, principalmente, por parte de los operadores donantes y la propuesta de adopción por esta Comisión de determinadas medidas para evitarlo.

En concreto, la contestación de la consulta se centrará en analizar:

- La evolución de las cuotas de mercado de los OMVs y de las cancelaciones de los procesos de la portabilidad.
- La reducción a un día del plazo establecido para realizar el cambio de operador con conservación de la numeración.
- La oportunidad o no de adoptar medidas tendentes a la prohibición de realizar prácticas de retención y recuperación de clientes en el mercado de la telefonía móvil,
- La solicitud de prohibir la discriminación positiva en términos de precios entre los abonados que han solicitado la portabilidad.

Asimismo, se tendrán en cuenta las alegaciones efectuadas por AENOM en relación con el mantenimiento de las obligaciones actualmente impuestas sobre los operadores declarados con PSM y la revisión de los precios mayoristas para que éstos sean razonables, a los efectos del próximo análisis del mercado 15, de acceso y originación de llamadas en las redes públicas de telefonía móvil.

TERCERO.- Sobre la evolución de las cuotas de mercado de los OMVs y de las cancelaciones de los procesos de la portabilidad.

Previo al análisis de las medidas propuestas tanto por AENOM como por KPN resulta de interés estudiar algunos aspectos generales puestos de manifiesto por AENOM como son la evolución de la cuota de mercado alcanzada por los OMVs, el número de cancelaciones por abonado registrado por los operadores móviles y la posible pérdida de potenciales ingresos que los OMVs esperan obtener derivada de las cancelaciones de la portabilidad de operador.

A.- En relación con la evolución de las cuotas de mercado de los OMVs en España.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

AENOM señala que, a diferencia de lo que ocurre en España, en otros países de nuestro entorno los OMVs tienen mayor cuota y presencia en el mercado (en Francia un 5,9%⁴ y en el Reino Unido entre un 10% y un 15%). Según esta Asociación de operadores, esto evidencia que las medidas regulatorias impuestas no han conseguido su fin, que es *“fomentar la competencia en el mercado de la telefonía móvil favoreciendo en última instancia a los consumidores de dicho servicios”*.

Además, AENOM alega que uno de los aspectos que más influyen en la capacidad para competir en el sector de la telefonía móvil es la portabilidad, sin embargo, mediante la ejecución de las precitadas prácticas comerciales, *“los operadores dominantes vienen a conseguir que la portabilidad no sea un elemento esencial para la competencia en el mercado sino un medio para retener clientes de forma masiva”*.

En relación con las cuotas de mercado, cabe indicar que es cierto que tanto en Reino Unido como en Francia, entre otros países de nuestro entorno⁵, los OMVs han tenido un éxito importante en el mercado de telefonía móvil. Sin embargo AENOM pasa por alto que los OMVs emergieron en estos países en un contexto de ausencia de regulación y con anterioridad (en 1999 en Reino Unido y en 2005 en Francia) a la definición y análisis en España (año 2006) del mercado 15, de acceso y originación de llamadas en las redes públicas de telefonía móvil⁶, que esta Comisión efectuó de conformidad con la normativa comunitaria sectorial vigente en el momento⁷.

A pesar de ello, cabe recordar que, desde la apertura del mercado 15 hasta la presente Resolución, gracias a las obligaciones impuestas a los operadores declarados con PSM se han ido incorporando al mercado de telefonía móvil español 25 OMVs⁸.

Además, si analizamos los datos que publica esta Comisión mensualmente, en base a la información que proporcionan los operadores sobre la telefonía móvil, se observa lo siguiente en relación con la evolución que han tenido las cuotas de mercado de los operadores móviles:

Evolución cuotas de mercado (%) por líneas móviles (desde julio del 2010 hasta julio del 2011)

⁴ Según el *“Observatoire trimestriel des marchés des communications électroniques (services mobiles) en France – 2ème trimestre 2011 – résultats provisoires. Publication le 4 août 2011”* la cuota de mercado de los OMVs en junio de 2011 era del 9,42%. <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/obs-mobile/2011/t2-2011/obs-mobile-trim02-2011.pdf> (página 7)

⁵ Como pueden ser Austria, Bélgica y Holanda.

⁶ Mediante Resolución del Consejo de esta Comisión, de 2 de febrero de 2006, se procedió a abrir el mercado de acceso y originación en redes móviles, mediante la imposición a los tres operadores móviles de red declarados con PSM (Telefónica Móviles España, S.A.U., Vodafone España, S.A.U. y France Telecom España, S.A.) de las obligaciones de atender a las solicitudes razonables de acceso a recursos específicos de sus redes y a su utilización y ofrecer precios razonables por la prestación de los servicios de acceso.

⁷ Paquete Telecom 2002 (Directivas) y la Recomendación de Mercados de la Comisión Europea de 11 de febrero de 2003, relativa a los mercados pertinentes de productos y servicios dentro del sector de las comunicaciones electrónicas que pueden ser objeto de regulación *ex ante* de conformidad con la Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas. (C(2003) 497).

⁸ ONO, Digi Spain Telecom, Fonyou, Lycamobile, Telecor, Tuenti Technologies, Euskaltel, RACC, Telecable de Asturias, R Cable, Hits Telecom Spain, Pepemobile, Vizzavi España, Lebara, BT, Orbitel Comunicaciones Latin, Cecosa, KPN (E-Plus), Jazztel, Phone House Móvil, Carrefouronline, DIA, Masmóvil, More Minutes Communications, Hualong.

Estos son los OMVs que disponen de acuerdos de acceso y que, por tanto, operan en el mercado. No obstante, existen más OMVs inscritos en el Registro de Operadores de esta Comisión que aún no prestan servicios.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

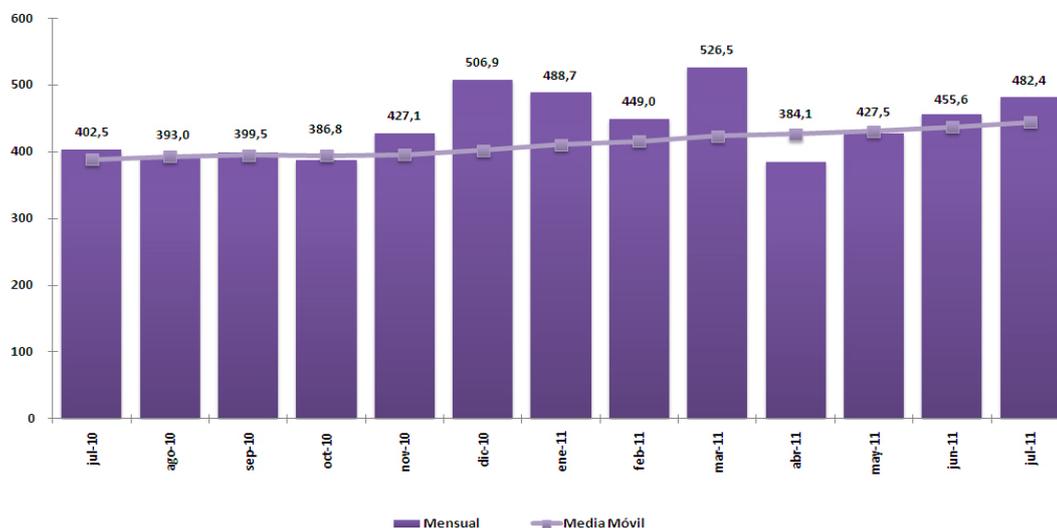
	Jul. 2010	Ago. 2010	Sep. 2010	Oct. 2010	Nov. 2010	Dic. 2010	Ene. 2011	Feb. 2011	Mar. 2011	Abr. 2011	May. 2011	Jun. 2011	Jul. 2011
TME	43,11	43,00	42,81	42,49	42,37	42,27	41,58	41,46	41,37	41,34	41,23	41,11	40,82
VODAFONE	30,35	30,22	30,07	30,18	30,10	30,00	29,35	29,07	28,80	28,60	28,36	28,26	28,15
ORANGE	19,71	19,77	19,93	20,03	20,21	20,29	20,15	20,22	20,25	20,23	20,14	20,10	20,09
YOIGO	3,44	3,59	3,73	3,80	3,83	3,93	4,09	4,33	4,48	4,56	4,64	4,79	4,93
OMVs	3,39	3,42	3,46	3,49	3,49	3,52	4,82	4,92	5,10	5,26	5,62	5,74	6

Desde que se permitió el acceso a las redes móviles y sobre todo durante este último año (2011), los operadores de red declarados con PSM han ido perdiendo poco a poco cuota de mercado -a excepción de Orange que la ha mantenido-, fundamentalmente a favor de los OMVs y de Yoigo. La cuota alcanzada por los OMVs en julio de 2011 ya es del 6%, lo que supone detentar casi el doble de cuota que hace un año.

Por tanto, esta Comisión no comparte lo manifestado por AENOM sobre la falta de efectividad de las medidas adoptadas en el mercado de la telefonía móvil.

Por lo que respecta a la portabilidad, si comparamos esta evolución mensual de las cuotas de mercado por líneas móviles con la evolución mensual que ha tenido esta facilidad, se concluye que, precisamente, durante los meses de diciembre de 2010 a julio de 2011 en los cuales los OMVs han comenzado a incrementar su cuota de mercado en mayor medida, la herramienta de la portabilidad móvil ha sido utilizada por los abonados de modo más activo que en los meses anteriores, a excepción de abril. Así se desprende de la siguiente gráfica:

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA PORTABILIDAD Y MEDIA ANUAL MÓVIL



Es más, incluso en abril de 2011, donde la portabilidad numérica descendió con respecto a los cuatro meses anteriores y el total de líneas móviles y datacards disminuyó en 71.161, sólo Yoigo y los OMVs consiguieron aumentar su ganancia neta mensual de líneas y datacards. Ello permite afirmar que las líneas perdidas en abril por los operadores de red (131.120 Vodafone, 41.510 TME y 23.310 Orange) fueron ganadas por los OMVs y Yoigo mediante la facilidad de la portabilidad numérica.

Finalmente, cabe citar lo establecido en el Informe Anual 2010, que sobre el sector de comunicaciones electrónicas ha elaborado esta Comisión, en relación con la portabilidad móvil:



“Los consumidores hicieron un uso muy intensivo de la portabilidad para cambiar de operador. Los grandes beneficiados de este proceso fueron Yoigo y los operadores móviles virtuales – en adelante, OMV- que lograron aumentar su peso en el mercado y hacerse con una cuota conjunta del 8,7% de las líneas activas”.

Por tanto, este alto nivel de portabilidad alcanzado durante los ejercicios 2010 y 2011, cuyos principales beneficiarios han sido los OMVs, confirma que la portabilidad está siendo una de las herramientas más útiles para fomentar la competencia entre los operadores móviles a nivel minorista.

En consecuencia, sin perjuicio de que puedan existir en el mercado móvil prácticas comerciales de retención de clientes durante los procesos de portabilidad, tal y como examinaremos a continuación, esta Comisión no puede admitir que la portabilidad numérica en España no esté funcionando como un instrumento que, además de garantizar las posibilidades de libre elección de los usuarios, favorece el funcionamiento de la competencia en el mercado de la telefonía móvil, y por tanto, el crecimiento en él de los OMVs.

Por consiguiente, no se aceptan las dudas manifestadas por AENOM en relación con el funcionamiento de la facilidad de la portabilidad y con la efectividad de las medidas regulatorias hasta este momento impuestas por esta Comisión para fomentar la competencia en el mercado de la telefonía móvil.

B.- Sobre el número de cancelaciones de los procesos de portabilidad.

Según AENON, es significativo que la inmensa mayoría de las portabilidades canceladas se producen como consecuencia de las prácticas comerciales utilizadas por los operadores Movistar, Vodafone y Orange para retener a los abonados durante los procesos de portabilidad.

Con el objeto de comprobar esta situación, AENOM insta a esta Comisión a analizar el volumen de dichas cancelaciones de portabilidad, a través de los datos que se extraen de la interfaz de supervisión del Nodo Central.

Asimismo, AENOM señala que *“La ejecución de las mencionadas prácticas comerciales por parte de los operadores dominantes supone una pérdida de unos ingresos sobre los que los nuevos operadores tenían una expectativa más que fundada de percibir”.*

De acuerdo con las estimaciones efectuadas por AENOM, *“con un ARPU⁹ mensual de un cliente de 5, 10, 15 y 20 euros, un índice de rotación de clientes (churn) de 2,5 años (30 meses) y de conformidad con los datos aportados por la Asociación de Operadores de portabilidad Móvil (AOPM) desde el 15 de marzo de 2010 se han cancelado aproximadamente 40.000 portabilidades a favor de los nuevos operadores lo que supondría más de 50.000 portabilidades canceladas al año, se podría hacer el siguiente desglose:*

⁹ ARPU (Average Revenue Per User): ingresos medios por usuario.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ARPU	Ingreso perdido/cliente	Ingresos perdidos OMVs/año
5€	150€	7.699.950€
10€	300€	15.399.900€
15€	450€	23.099.850€
20€	600€	30.799.800€

Este desglose se hace únicamente de manera ilustrativa a los efectos de que la CMT pueda hacerse una idea del impacto económico que sobre los nuevos entrantes tienen las prácticas comerciales que llevan a cabo los operadores dominantes durante los procesos de portabilidad”.

De conformidad con la solicitud de AENOM, esta Comisión ha podido recabar del Nodo Central los datos sobre las solicitudes de portabilidad tramitadas, rechazadas¹⁰ y canceladas tanto por los abonados¹¹ como por otras causas, desde julio de 2010 hasta julio de 2011. Los datos indicados en la siguiente tabla por cada operador están referidos a su condición como donantes de la numeración.

[CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

De dichos datos se desprende que la mayor parte de las solicitudes de portabilidad que han sido lanzadas al Nodo Central procedían de abonados de los tres principales operadores de red en el mercado de acceso, lo que razonablemente ha conllevado a la existencia de un número más elevado de cancelaciones y rechazos de solicitudes en general.

Asimismo, si nos centramos en el análisis de las cifras absolutas indicadas sobre cada operador en relación con las cancelaciones por abonado se observa que los principales operadores de red son también quienes registran este tipo de cancelaciones con mayor frecuencia.

En efecto, según se muestra en la tabla siguiente, relativa al porcentaje de cancelaciones por abonado sobre el total de solicitudes iniciadas por cada operador cuando han actuado como donantes de la numeración, se extrae que los operadores que han conseguido un mayor ratio son Movistar, Vodafone y Orange.

[CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

¹⁰ Los rechazos por el operador donante de las solicitudes de portabilidad se producen dentro del medio día hábil (TV) siguiente al medio día hábil en que el operador receptor ha procedido a la grabación de la solicitud de alta.

¹¹ El periodo que dispone el usuario para cancelar la solicitud va desde que realiza la solicitud hasta que los distintos operadores inician los procesos internos para la modificación del encaminamiento de la numeración. Dicho plazo en la actualidad corre desde el momento en el que el abonado realiza la petición hasta un día y medio antes de la ventana de cambio.



Por otro lado, esta Comisión también ha podido analizar el porcentaje de cancelaciones por abonado sobre el total de solicitudes iniciadas por cada operador cuando han actuado como receptores de la numeración. De los datos extraídos del Nodo Central se desprende que en estos casos los OMVs sufren menor volumen de cancelaciones de abonado que los operadores de red.

[CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

No obstante, del estudio conjunto de ambas tablas se observa que, efectivamente, Yoigo y también los OMVs soportan un volumen de cancelaciones por abonado cuando actúan como operador receptor muy superior al que ellos registran como operadores donantes, mientras que los tres principales operadores de red tienen ratios similares en ambos supuestos.

Además, también se colige que las cancelaciones de abonado registradas por Movistar, Vodafone y Orange como donantes no sólo corresponden a solicitudes de portabilidad iniciadas por los OMVs y Yoigo sino también por los otros operadores de red distintos a cada uno de ellos. Es decir, que los tres principales operadores de red también proceden entre ellos a cancelarse solicitudes por abonado, sin que en definitiva de los datos expuestos pueda colegirse la existencia de restricciones por parte de estos agentes hacia los OMVs contrarias al desarrollo de los procesos competitivos en un entorno de libre mercado.

Por último, cabe aclarar que no todas las solicitudes canceladas por el abonado tienen por qué haber sido motivadas por un previo intento del operador donante de retener al cliente durante el proceso de portabilidad mediante una oferta de mejora del contrato, tal y como presupone AENOM, sino que pueden existir diversas casuísticas que provoquen el cambio de voluntad del abonado en cuanto a la tramitación de su solicitud de portabilidad (ej. el posible pago de una penalización en caso de portarse de operador sin finalizar el periodo de permanencia con el operador donante, la búsqueda voluntaria del usuario de mejores ofertas que le hagan desistir de la solicitud de cambio de operador, etc.).

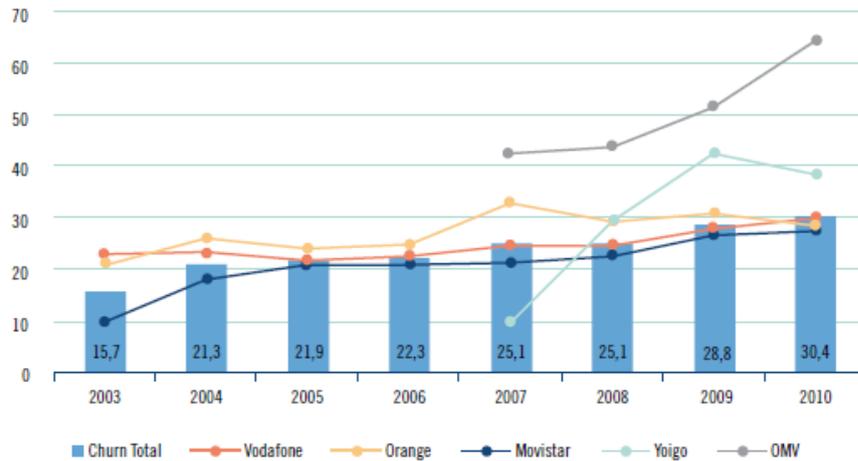
Por lo que respecta al impacto que las prácticas de retención de clientes puede estar provocando sobre los ingresos de los OMVs, en primer lugar se señala que en el citado Informe Anual 2010 esta Comisión ha determinado que, en el año 2010, el índice de rotación de los clientes o *churn*¹², que se utiliza para estimar al grado de fidelidad de los clientes con su operador de telefonía móvil, se situó en el 30,4%, lo que implica que un cliente de telefonía móvil, de promedio, cambia de proveedor cada 3,3 años $[(1/30,4\%)* 100]$.

También se han establecido los índices de rotación alcanzados por cada operador durante el año 2010.

¹² Para el cálculo de este índice se relaciona el número de líneas dadas de baja de un operador con el promedio de líneas totales que dicho operador ha tenido activas en el mercado en los dos últimos años.



ÍNDICE DE ROTACIÓN (*CHURN*) (porcentaje)



Fuente: CMT

De ellos se desprende que Movistar, Vodafone y el conjunto de los OMVs han registrado leves incrementos en el índice de rotación de sus clientes. Por el contrario, Orange y Yoigo experimentaron descensos.

Pues bien, si relacionamos la cuota de línea de cada operador y su índice de *churn* se demuestra que los tres operadores con mayor cuota de líneas, es decir, Movistar, Vodafone y Orange, tuvieron menores índices de rotación y, por tanto, mayor fidelización de los clientes. Ello, puede deberse, en parte, a la estrategia llevada a cabo por estas compañías, basada en subvencionar el terminal de sus clientes a cambio de mantener un compromiso de permanencia, mientras que el resto de operadores del mercado (Yoigo y los OMVs) emplean otro tipo de estrategias comerciales –como la oferta de tarifas comerciales con precios unitarios más ajustados.

Por otra parte, si ligamos este dato de fidelización de los clientes con el hecho de que los operadores Movistar, Vodafone y Orange son los que han estado registrando una tasa de cancelaciones por abonado cuando han actuado como operadores donantes **[CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** más elevada que la registrada por Yoigo y los OMVs, es posible deducir que dichos operadores de red podrían estar haciendo un uso intensivo de las prácticas de retención de abonados durante los procesos de portabilidad con la finalidad de fidelizarlos.

Ello podría afectar sobre los potenciales ingresos que esperan obtener los OMVs cuando inician una solicitud de portabilidad como operadores receptores, tal y como alega AENOM. Sin embargo, hay que tener en cuenta que también cada uno de los principales operadores de red en el mercado de acceso sufre un volumen alto de cancelaciones por abonado como operadores receptores, por lo que sus potenciales ingresos también podrían verse afectados como consecuencia de las prácticas comerciales que el resto de operadores del mercado realizan durante los procesos de portabilidad.

A este respecto, cabe analizar los ingresos por operador obtenidos durante los dos últimos años.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

	IIIT 09	IVT 09	IT 10	IIT 10	IIIT 10	IVT 10	IT 11	IIT 11
Movistar	1.778,68	1.727,05	1.627,16	1.651,74	1.701,70	1.615,72	1.549,50	1.549,70
Vodafone	1.217,54	1.148,58	1.065,87	1.082,68	1.098,70	1.020,95	957,12	959,99
Orange	642,16	627,56	595,24	612,94	637,34	629,15	619,99	640,21
Yoigo	55,25	60,19	67,40	78,74	94,57	97,57	100,17	114,87
Resto	62,70	66,29	72,11	82,50	92,00	91,18	95,16	115,76
Total	3.756,33	3.629,67	3.427,78	3.508,60	3.624,31	3.454,57	3.321,93	3.380,53

Fuente: Nota II trimestre 2011 CMT

Esta tabla muestra que mientras los OMVs y Yoigo han conseguido duplicar sus ingresos con respecto a los obtenidos en el tercer trimestre de 2009, los operadores principales de red, a excepción de Orange, los han ido disminuyendo progresivamente debido, fundamentalmente, a la pérdida neta de líneas móviles.

A la vista de todo lo expuesto, se procede a evaluar si es necesario adoptar algún tipo de medida, como las propuestas por AENOM y KPN, para reducir el nivel de cancelaciones por abonado que actualmente registran los operadores móviles cuando actúan como operadores donantes y, en particular, los operadores Movistar, Vodafone y Orange.

CUARTO.- En relación con la reducción a un día el plazo establecido para realizar el cambio de operador con conservación de la numeración.

AENOM entiende que *“una reducción de los plazos para completar la portabilidad reduciría significativamente los efectos anticompetitivos de las mencionadas prácticas comerciales que llevan a cabo los operadores dominantes”*.

Asimismo, esta asociación de operadores alega que *“la posibilidad de reducir los plazos de portabilidad, no es una petición que únicamente tenga AENOM sino que la misma está recogida y prevista normativamente de forma expresa”*. AENOM cita lo establecido por esta Comisión en la Circular 1/2008, de 19 de junio, sobre conservación y migración de numeración telefónica, lo dispuesto en el artículo 44 del Reglamento de Mercados modificado por la Carta de derechos del usuario, aprobada mediante Real Decreto 889/2009, de 22 de mayo, y lo previsto en el Anteproyecto de Ley que modifique la actual LGTel para transposición de lo establecido en las Directivas 2009/136/CE y 2009/140/CE.

En consecuencia, AENOM considera que es necesaria una actuación por parte de esta Comisión, ya que existen argumentos más que suficientes, tanto desde el punto de vista técnico como de derechos de los usuarios y de la competencia en el sector, para que se inicien las actuaciones necesarias para reducir los plazos de portabilidad.

Por otra parte, AENOM añade que *“una reducción de los plazos de portabilidad no tendría mucho sentido en caso de que la misma no fuera efectivamente aplicada por todos los operadores. Sería necesario que la CMT, (...), llevara a cabo un estricto seguimiento del cumplimiento por parte de los operadores de los plazos para completar la portabilidad (...). Dicho seguimiento sería fácilmente asequible por parte de la CMT a través de la ya referida interfaz de supervisión (...)*.

Como indica AENOM, la actual LGTel regula, en su artículo 18, el derecho de los abonados a conservar, previa su solicitud, la numeración que les haya sido asignada con independencia del operador que le preste el servicio.

La regulación del plazo para dar cumplimiento al citado derecho de los abonados cuando cambian de operador se ha desarrollado a través del Reglamento sobre mercados de



comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (en adelante, Reglamento de Mercados), el cual establece en su artículo 44, relativo a “Obligaciones y procedimientos”, lo siguiente:

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

El actual plazo de dos días hábiles que establece el Reglamento de Mercados para llevar a cabo la portabilidad numérica fue introducido como consecuencia de la modificación que sobre el artículo 44 hizo la Disposición final primera de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada mediante Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.

Sin embargo, la Disposición transitoria segunda de la Carta de derechos del usuario ha supeditado la entrada en aplicación de dicho plazo a la previa aprobación por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de las especificaciones reguladoras de los procesos de conservación.

Por otra parte, esta Comisión, el 19 de junio de 2008, aprobó mediante Resolución del Consejo la Circular 1/2008, posteriormente modificada por la Circular 3/2009, a través de la cual se reguló la migración del modelo distribuido en el ámbito de la portabilidad móvil a un modelo centralizado basado en una entidad de referencia (en adelante, Nodo Central). Esta Circular, en su apartado 3.4 establece que:

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

En este sentido, las Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de Numeración Móvil en caso de cambio de operador, aprobadas el 22 de octubre de 2009, señalaron que,

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

No obstante lo anterior, la actual redacción del artículo 30.4 de la Directiva del Servicio Universal dada por la Directiva 2009/136¹³/CE establece que:

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

Dicha Directiva 2009/136/CE prevé como plazo máximo para la transposición al ámbito nacional de las modificaciones introducidas en el Paquete Telecom 2002, la fecha de 25 de mayo de 2011.

¹³Directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009 por la que se modifican la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas y el Reglamento (CE) nº 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores.



Pues bien, se señala que la citada transposición a la vigente LGTel de la reforma del referido artículo 18, estableciendo la reducción del plazo de portabilidad a un día laborable, se encuentra recogida en el correspondiente Proyecto de Ley que modifique la LGTel¹⁴.

Asimismo, esta Comisión, en ejercicio de la competencia que le confiere el artículo 43.1 del Reglamento de Mercados para establecer y hacer públicas las soluciones técnicas y administrativas aplicables para dar cumplimiento a la normativa vigente sobre conservación de números, y dado el tiempo de implementación que llevará aparejada la reducción del plazo establecido en la Directiva 2009/136/CE, el cual está en proceso de transposición en nuestra legislación sectorial nacional, aprobó el pasado 7 de julio de 2011 la modificación de las Especificaciones técnicas para la portabilidad móvil.

En ellas se ha reducido directamente la ejecución efectiva de la portabilidad a un plazo de un día laborable¹⁵, sin tener que pasar por un desarrollo intermedio a dos días hábiles, tal y como ahora recoge el Reglamento de Mercados. Todo ello para evitar costes adicionales tanto en los sistemas internos de los operadores como en el Nodo Central.

Además, entre las modificaciones que ha realizado esta Comisión para la adaptación de las Especificaciones técnicas al nuevo marco normativo sectorial en materia de portabilidad, cabe destacar la eliminación de la posibilidad de cancelar las solicitudes de portabilidad a través del operador donante. Ello porque al reducirse a un día laboral el plazo de ejecución de la portabilidad no es factible disponer de un periodo de tiempo adecuado para que el operador receptor verifique la solicitud de portabilidad cuya cancelación le comunica el operador donante y, de este modo, proteger al usuario ante posibles transferencias de operador sin su consentimiento.

A través de ambas medidas (la reducción a un día laborable del plazo de la portabilidad y la posibilidad de cancelar la solicitud de cambio de operador sólo por el receptor) esta Comisión considera, en línea con lo solicitado por AENOM, que se podrán ver reducidas las prácticas utilizadas por los operadores para retener a los clientes y, en consecuencia, disminuirá el volumen de cancelaciones de solicitudes de portabilidad por abonado.

De este modo, se fomentará un escenario de competencia en el mercado de la telefonía móvil que no esté basado en las contraofertas que realizan los operadores donantes ante una petición de portabilidad, sino que se sustente en la existencia de ofertas comerciales atractivas para la totalidad de los usuarios, con independencia de haber solicitado o no un proceso de cambio de operador.

Por lo que respecta a las actuaciones de supervisión que AENOM sugiere que esta Comisión realice una vez se implemente el plazo de un día laborable para ejecutar el proceso de portabilidad, cabe recordar que, de conformidad con lo establecido en el artículo 48.3 de la LGTel, es objeto de esta Comisión el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones.

Por tanto, en ejercicio de esta habilitación competencial esta Comisión procederá a supervisar no sólo la implementación por parte de los operadores de los procesos de portabilidad que permitan al abonado el cambio de operador con conservación de la numeración en un día laborable sino también la posterior correcta puesta en marcha de dichos procesos, del mismo modo a como esta Comisión actuó con la modificación de las Especificaciones técnicas en 2009, a través de la cual se procedió a implementar la puesta en marcha del Nodo Central (modelo centralizado) en el ámbito de la portabilidad móvil¹⁶.

¹⁴Este Proyecto de LGTel se encuentra actualmente en proceso parlamentario.

¹⁵ De acuerdo con el Resuelve Segundo de la Resolución de 7 de julio de 2011, la disponibilidad efectiva de la portabilidad móvil en un día laborable para los abonados deberá ser antes del 1 de junio de 2012.



QUINTO.- La oportunidad o no de adoptar medidas que impidan la retención y la recuperación de clientes en el mercado de la telefonía móvil.

Antes de entrar a analizar las alegaciones presentadas por AENOM y KPN a este respecto, es de interés evaluar cómo se encuentra la regulación actual de las prácticas de retención y/o de recuperación de clientes en determinados servicios minoristas y mayoristas.

5.1 Sobre la regulación actual de la práctica de retener y recuperar clientes en determinados servicios de comunicaciones electrónicas.

Las prácticas comerciales de intentar retener y/o recuperar clientes forman parte de la estrategia de marketing que desarrollan las compañías, con la finalidad de mantener o mejorar su posición en el mercado.

En sectores regulados, como lo es el de comunicaciones electrónicas, con la finalidad de fomentar la confianza de los usuarios en relación con los prestadores de servicios entrantes en los mercados y, de este modo, promover la competencia en los mismos, ha sido necesario limitar el uso de este tipo de prácticas comerciales para retener y/o intentar recuperar clientes por la empresa declarada con PSM en dichos mercados. Ello porque de no impedir dichas prácticas el operador con PSM podría obtener una ventaja competitiva derivada de su posición en el mercado.

Así es, si observamos la regulación establecida sobre determinados mercados de comunicaciones electrónicas, vemos que, en desarrollo de la previsión legal establecida en el artículo 19 de la LGTel¹⁷ sobre la selección de operador, en el mercado minorista 1 de acceso a la red telefónica pública en una ubicación fija para clientes residenciales y no residenciales¹⁸ se ha establecido la obligación a Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) de proporcionar a sus abonados el acceso a los servicios de cualquier proveedor interconectado de servicios telefónicos disponibles al público en cada llamada, mediante la marcación de un código de selección de operador, y por preselección, con la posibilidad de anular dicha opción llamada a llamada mediante la marcación de un código de selección de operador.

Esta obligación de preselección ha sido desarrollada desde 1999 a través de diversas Circulares aprobadas por esta Comisión en materia de selección y preselección de operador. Si nos fijamos en la regulación establecida en la vigente Circular 2/2009, de 18 de junio, sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicaciones fijas (actualmente, Telefónica), observamos que en su apartado séptimo, relativo a las "*Obligaciones del operador de acceso*", se dispone lo siguiente:

"h) El operador de acceso no podrá realizar prácticas de recuperación de abonado en el plazo de cuatro meses contados desde la fecha de activación de la solicitud de preselección, ni podrá realizar en ningún momento prácticas denigratorias de los servicios provistos por el operador preseleccionado.

¹⁶ Información previa con el fin de conocer con mayor detalle el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Circular 1/2008 y la conveniencia o no de iniciar un procedimiento administrativo (DT 2010/328).

¹⁷ <http://www.boe.es/boe/dias/2003/11/04/pdfs/A38890-38924.pdf>

¹⁸ Mercado 1, de acceso a la red telefónica pública en una ubicación fija para clientes residenciales y no residenciales, aprobado mediante Resolución del Consejo de esta Comisión, de 23 de marzo de 2006 (MTZ 2008/1085).



La prohibición de prácticas de recuperación, en relación a los servicios de preselección, se aplica únicamente tras la habilitación de preselección de un abonado con un operador beneficiario, no afectando al plazo anteriormente señalado las posteriores actuaciones de inclusión o exclusión de llamadas sobre dicha preselección”.

Es decir, Telefónica tiene impuesta en el mercado minorista de acceso a la red telefónica fija la obligación de no recuperar clientes desde la fecha de activación de la solicitud de preselección y no desde el inicio de la tramitación de la solicitud de preselección. Esto podría dar lugar a pensar que durante la citada tramitación y mientras la solicitud no haya sido activada Telefónica puede utilizar prácticas comerciales para retener a los clientes que hayan solicitado el cambio de prestador del servicio telefónico.

Sin embargo, dicha posibilidad se encuentra limitada mediante lo establecido en la letra g del apartado séptimo de la Circular 2/2009 que, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 19¹⁹ de la LGTel, a través de su remisión al artículo 11.6²⁰, dispone lo siguiente:

“La información obtenida por el operador de acceso durante el proceso de preselección, sólo podrá ser utilizada para el fin para el que fue proporcionada. En particular, esta información no podrá ser empleada por departamentos distintos de los directamente involucrados en los procesos de la tramitación de la preselección, ni tampoco comunicada a dichos departamentos distintos o a otra entidad ajena al operador de acceso, de modo que tal información pueda emplearse en beneficio de los servicios comerciales del operador de acceso, o de sus filiales o asociadas, para los que dicha información pudiera suponer una ventaja competitiva”.

En este mismo sentido, el artículo 16.11 del Reglamento de Mercados, a través de su remisión al artículo 22.5 del mismo Reglamento, establece también la obligación de confidencialidad establecida en la LGTel en relación con la información obtenida durante los procesos de preselección.

En consecuencia, en materia de preselección de operador Telefónica tiene impuestas dos obligaciones de no hacer, con la finalidad de no obtener una ventaja competitiva como consecuencia de su condición de operador con PSM: (i) no recuperar clientes en el plazo de 4 meses una vez sea activada la solicitud de preselección y (ii) no traspasar la información obtenida por los departamentos encargados de la tramitación de las solicitudes de preselección a otros departamentos o filiales, con la finalidad de que dicha información no se utilizada por sus servicios comerciales durante la tramitación de la solicitud de preselección.

Ambas previsiones, de acuerdo con la jurisdicción contencioso administrativa, son compatibles y complementarias además de beneficiosas para los usuarios de servicios ya que facilitan *“la competencia en el cambio de operador atendiendo a lo libremente expresado por el usuario”*²¹.

¹⁹“La obligación de confidencialidad contemplada en el apartado 6 del artículo 11 es aplicable a los operadores respecto de los procesos de negociación de acuerdos de preselección”.

²⁰Artículo 11.6 LGTel: “Los operadores que obtengan información de otros, en el proceso de negociación de acuerdos de acceso o interconexión, destinarán dicha información exclusivamente a los fines para los que les fue facilitada y respetarán en todo momento la confidencialidad de la información transmitida o almacenada, en especial respecto de terceros, incluidos otros departamentos de la propia empresa, filiales o asociados”.

Este artículo a su vez es trasposición del artículo 4.3 de la Directiva 2002/19/CE, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión (Directiva de Acceso):

“los Estados miembros exigirán que las empresas que obtengan información de otras empresas con anterioridad, durante o con posterioridad al proceso de negociación de acuerdos de acceso o interconexión utilicen dicha información exclusivamente a los fines para los que les fue facilitada y respeten en todo momento la confidencialidad de la información transmitida o almacenada. No deberá darse a conocer la información recibida a terceros, en especial cuando se trate de otros departamentos, filiales o asociados para los cuales esta pudiera constituir una ventaja competitiva”.

²¹ Sentencias del Tribunal Supremo de 20 de diciembre de 2004 (RJ/2005/538) y de la Audiencia nacional de 11 de abril de 2003 (JUR/2006/218323).



Por otra parte, mediante la definición y análisis del mercado mayorista 2²², de acceso y originación de llamadas en la red telefónica pública en una ubicación fija, esta Comisión impuso a Telefónica la obligación de prestar el servicio mayorista de acceso a la línea telefónica²³ (servicio AMLT). Este servicio mayorista se encuentra estrechamente vinculado a la facilidad de la preselección establecida en el mercado minorista 1, ya que para poder solicitar dicho servicio mayorista de AMLT es necesario que las líneas sobre las que el operador pretenda solicitar el alta del citado servicio estén preasignadas a su favor en la modalidad de global extendida²⁴.

Pues bien, sobre dicha obligación principal de dar acceso se ha establecido a Telefónica la obligación accesoria de no realizar prácticas de recuperación de clientes por un plazo de cuatro meses desde la fecha de activación de la solicitud del servicio de AMLT, con el objeto de fomentar la competencia a nivel minorista.

No obstante, para no duplicar la prohibición de dicha práctica en los casos en los que concurra que el abonado ya se encuentra preseleccionado, está establecido que dicha limitación no sea de aplicación respecto de aquellos abonados que soliciten el servicio de AMLT y lleven preseleccionados con el operador beneficiario por un periodo superior a cuatro meses.

Por último, si atendemos a lo establecido por esta Comisión, a través del mercado 4²⁵, de acceso (físico) al por mayor a infraestructura de red para el servicio mayorista de acceso al bucle de abonado, Telefónica, en cuanto operador declarado con PSM, tiene determinadas las concretas condiciones de dar acceso al bucle de abonado, entre ellas, “no podrá realizar prácticas de recuperación de abonado desde el momento de inicio de la tramitación de la solicitud del servicio, y hasta transcurridos dos meses contados desde la fecha de entrega del servicio de prolongación del par”. (Subrayado nuestro)

Como se puede observar en la regulación de este servicio mayorista la imposibilidad de realizar prácticas de recuperación de abonados abarca todo el proceso de entrega de los servicios, es decir, desde el momento de inicio de la tramitación de la solicitud, y hasta dos meses más desde la entrega del servicio de prolongación del par. En consecuencia, en base a esta obligación Telefónica tampoco puede realizar prácticas de retención de abonados durante el proceso de alta de los servicios solicitados por el operador alternativo.

El fundamento de imponer esta obligación accesoria radicó en la necesidad de reducir la clara ventaja competitiva que, con respecto a sus competidores, detenta Telefónica dada su posición en el mercado en el que además de tener el carácter de operador verticalmente integrado, ya que presta servicios a empresas con las que compite en el mercado minorista, dispone de una posición destacada en dicho mercado minorista 1 descendente pues cuenta con la mayoría de los accesos directos a clientes finales²⁶.

²²Mercado 2, de acceso y originación a la red telefónica pública desde una ubicación fija, aprobado mediante Resolución del Consejo de esta Comisión, de 12 de diciembre de 2008. (MTZ 2008/447)

²³Este servicio mayorista permite a los operadores beneficiarios de una preselección facturar a los clientes el servicio de acceso a la red pública telefónica fija de Telefónica de España. De este modo los abonados que tienen contratado el servicio de voz fijo con un operador alternativo pueden recibir en una única factura los importes de la cuota de abono mensual, facturados hasta el momento por Telefónica, y el importe del tráfico de voz, repercutido por el operador alternativo.

²⁴Esta modalidad de preselección agrupa las llamadas de ámbito metropolitano, provincial, interprovincial, internacional, de fijo a móvil, a numeración de inteligencia de red (incluyendo la numeración personal y con la excepción de la numeración de cobro revertido automático), y a los servicios de radio búsqueda. Se entienden igualmente incluidas las llamadas metropolitanas, de larga distancia, fijo-móvil, y a numeración de inteligencia de red (incluyendo la numeración personal y con la excepción de la numeración de cobro revertido automático) que sean generadas por servicios suplementarios.

²⁵Mercado 4, de acceso (físico) al por mayor a infraestructura de red (incluido el acceso compartido o completamente desagregado) en una ubicación fija, aprobado mediante Resolución del Consejo de esta Comisión, de 22 de enero de 2009. (MTZ 2008/626)

²⁶Según lo establecido en la Resolución de 5 de marzo de 2009, por la que se aprobó el mercado 1, la cuota de mercado de Telefónica por número de clientes de acceso directo era del 80,1%, de acuerdo con lo establecido en el Informe Anual de 2007.



Pues bien, analizado lo establecido hasta el momento por la regulación sectorial de comunicaciones electrónicas en relación con las prohibiciones de retener y recuperar clientes, ambas impuestas sobre Telefónica dada su calidad de operador con PSM tanto en el mercado minorista de acceso a la red telefónica fija como en los mayoristas directamente ascendentes de aquel, cabe ahora entrar a analizar la posibilidad o no de imponer este tipo de medidas en materia de portabilidad móvil.

5.2 Sobre la necesidad de imponer el uso restringido de la información del abonado entre departamentos del operador donante para evitar las práctica de retención clientes durante los procesos de portabilidad móvil.

A este respecto, KPN alega que el artículo 43.2.e) del Reglamento de Mercados establece de manera expresa que las soluciones técnicas y administrativas que se adopten para posibilitar la conservación de la numeración deberán, entre otros, “garantizar que la información sobre abonados que sean preciso mantener sea la mínima necesaria y que se establezcan los mecanismos de acceso y gestión de la información que impidan prácticas contrarias a la competencia”. Sin embargo, manifiesta que en la portabilidad móvil “no existen disposiciones tendentes a establecer de manera expresa los mecanismos de acceso y gestión de la información que impidan prácticas contrarias a la competencia”.

Según KPN *“este vacío jurídico ha dado lugar a la puesta en práctica por parte de determinados operadores de estrategias comerciales dirigidas a la recuperación de los abonados que solicitan la portabilidad de su número al descubrir la intención del cliente de cambiar de operador y aprovechando la información que disponen sobre aquél (...)*.

Por otra parte, KPN alega que *“no sería la primera vez que la CMT se pronuncia sobre la improcedencia de este tipo de prácticas, llegando incluso a prohibirlas de manera expresa respecto de determinados servicios, como es el caso, por ejemplo, del servicios de preselección de operador en telefonía fija.*

En este sentido, esta operadora menciona también (...) *la Resolución de la CMT de fecha 26 de octubre de 2006, por la que se adoptaron medidas cautelares en el conflicto de acceso presentado por Euskaltel frente a Orange, este órgano regulador tuvo la oportunidad de pronunciarse sobre las prácticas de recuperación de abonados en el servicio de telefonía móvil, prohibiendo expresamente a las empresas involucradas en el conflicto dirigirse a los abonados para captarlos, individual o colectivamente”*.

Además, KPN manifiesta que algunas autoridades de regulación han optado por prohibir este tipo de prácticas de manera expresa en los mercados de telefonía móvil. Es el caso del regulador francés (ARCEP) e italiano (AGCOM), mediante las Decisiones nº 06-0381, de 30 de marzo de 2006, precisando las modalidades de aplicación de la portabilidad de números móviles en territorio metropolitano y nº 78/08/CIR, de 26 de noviembre de 2008, por la que se aprueba la norma reguladora de la portabilidad de numeración móvil, respectivamente.

En Reino Unido, la prohibición de la práctica de recuperación de abonados se regula en una norma general, en concreto, en la Condición 1.2 de la *“Communications Act 2003”* relativa a la información obtenida durante las negociaciones de acceso de red²⁷.

Por su parte, AENOM manifiesta que la medida propuesta de prohibir el uso de la información obtenida de los procesos de portabilidad para evitar la retención de clientes es *“perfectamente consecuente con la normativa vigente. En particular, resulta significativo que en la Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración Móvil en*

En la actualidad, de conformidad con el Informe Anual 2010, Telefónica detenta una cuota de mercado por número de clientes a accesos directos del 64,6%.



caso de Cambio de Operador aprobada por la CMT, que es de obligada observación y cumplimiento para todos los operadores, se establezca en su apartado 8, «Requisitos a incluir en las Solicitudes de Portabilidad Móvil del Abonado», que con la firma de solicitud de portabilidad se asume, entre otras, la siguiente cláusula: «el interesado consiente en el tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tienen contratado el servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada. Autoriza, por tanto, la cesión de sus datos del operador con quien tiene contratado su servicios, a aquél operador que se lo prestará en adelante al objeto y con el fin exclusivo de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo»».

Por ello, en opinión de AENOM, *“los operadores dominantes no estarían legitimados para llevar a cabo las prácticas comerciales descritas”.*

En primer lugar, cabe aclarar a AENOM que la citada previsión contenida en las Especificaciones técnicas, en relación con los requisitos de la solicitud de portabilidad, es aplicable a todos los operadores móviles y no sólo a los declarados con PSM. Asimismo, dicha cláusula se refiere únicamente a la autorización que debe dar el abonado a su operador donante para poder traspasar la información que detente sobre él al operador receptor a los efectos exclusivos de que se lleve a cabo el proceso de la portabilidad, es decir, se limita a recoger la cesión consentida de los datos del abonado a un operador distinto al que en ese momento le presta el servicio.

Sin embargo, no es posible entender que a través de dicha cláusula los operadores donantes se encuentran actualmente obligados a la utilización restringida entre sus departamentos de los datos de los abonados durante los procesos de portabilidad, a los efectos de que no puedan realizar prácticas de retención de clientes.

Por otra parte, de acuerdo con lo alegado por KPN, es cierto que en países como Francia²⁸ e Italia²⁹, por acuerdo de sus respectivos reguladores se ha procedido a ordenar el uso restringido por parte del operador donante de la información de sus abonados durante los procesos de portabilidad, con la finalidad de que la misma no sea utilizada por los departamentos comerciales de dicho operador donante.

Dicha regulación se fundamenta, como es en los casos de Francia y Reino Unido, en la previsión establecida en su legislación nacional en el marco del acceso y la interconexión, como transposición del artículo 4.3 de la Directiva de Acceso³⁰ [Artículo D 99-6 del Code des Postes et des Communications Electroniques (CPCE) y Cláusula 1.2 Communications Act 2003³¹].

²⁸Artículo 2.6 de la Décisión nº 06-0381: *“D’une manière générale, l’Autorité rappelle que conformément aux dispositions de l’article D. 99-6 du CPCE, « les opérateurs disposant d’informations dans le cadre d’une négociation ou de la mise en oeuvre d’un accord d’interconnexion ou d’accès ne peuvent les utiliser qu’aux seules fins explicitement prévues lors de leur communication. En particulier, ces informations ne sont pas communiquées à d’autres services, filiales ou partenaires pour lesquels elles pourraient constituer un avantage concurrentiel.*

Ainsi les informations relatives à la demande de portabilité de l’abonné, et donc de sa demande de résiliation, ne doivent pas fournir à l’opérateur donneur un avantage concurrentiel sur le marché de détail, notamment par rapport à l’opérateur receveur.

Par conséquent, l’opérateur donneur ne peut transmettre à ses services commerciaux, les informations mises à sa disposition qu’après validation de l’éligibilité de la demande de portabilité du demandeur et à la transmission de cette information à l’opérateur receveur et ce, dans le seul but de donner effet à la demande de résiliation du contrat liant l’abonné à l’opérateur donneur»

²⁹Artículo 10.6 de la “Norme riguardanti la portabilità del numero mobile”: *“I dati relativi ai clienti che richiedono l’attivazione della prestazione di MNP sono trattati dall’operatore Donating con la massima riservatezza ed utilizzati esclusivamente ai fini dell’attivazione della prestazione”.*

³⁰ Ver pie de página 20.

³¹*“Information Obtained During Negotiations for Network Access:*

1.2 Where the Communications Provider acquires information from another Communications Provider before, during or after the process of negotiating Network Access and where such information is acquired in confidence, in connection with and solely for the purpose of such negotiations or arrangements, the Communications Provider shall use that information solely for the purpose for which it was supplied and respect at all times the confidentiality of information transmitted or stored. Such information shall not be



En nuestra legislación nacional, como ya se ha anticipado, el artículo 4.3 de la Directiva de Acceso se encuentra recogido actualmente en el artículo 11.6 de la LGTel en similares términos a los establecidos en el artículo D.99-6 la CPCE francés:

“Los operadores que obtengan información de otros, en el proceso de negociación de acuerdos de acceso o interconexión, destinarán dicha información exclusivamente a los fines para los que les fue facilitada y respetarán en todo momento la confidencialidad de la información transmitida o almacenada, en especial respecto de terceros, incluidos otros departamentos de la propia empresa, filiales o asociados”.

Este artículo ha sido desarrollado a través del artículo 22.5 del Reglamento de Mercado, en el cual se especifica que la información que no podrán utilizar los operadores con fines distintos para los que fue suministrada es aquella que obtengan con anterioridad, durante o con posterioridad al proceso de negociación de los acuerdos de acceso o interconexión.

Asimismo, cabe indicar que es la propia LGTel la que a través de su artículo 19 expresamente extendió la aplicación de dicha obligación de confidencialidad a la herramienta de la preselección³², al igual que realiza el artículo 16.11 del Reglamento de Mercados, relativo a la preselección de operador, en relación con el citado artículo 22.6 del mismo. Por el contrario, nada se dispone a este respecto en la LGTel en relación con la facilidad de la conservación de numeración por cambio de operador (art.18).

Según esta Comisión, ello es así porque lo establecido en el artículo 4 de la Directiva de acceso y, por tanto, en el artículo 11.6 de la LGTel, se encuentra enmarcado exclusivamente dentro de las disposiciones generales para el acceso y la interconexión entre operadores. Por tanto, resulta razonable pensar que lo dispuesto en ellos no es aplicable a los procesos de conservación de numeración, ya que la información que se obtiene de los procesos de portabilidad, a diferencia que en la preselección, no deriva de la previa negociación o posterior ejecución de un acuerdo de acceso o interconexión entre los operadores involucrados en el cambio.

Por otra parte, como indica KPN, es en el Reglamento de Mercados donde más directamente se establece la posibilidad de adoptar este tipo de medida, relativa a la confidencialidad de la información obtenida durante los procesos de portabilidad, al reconocerse a esta Comisión la facultad de definir las especificaciones técnicas y administrativas aplicables entre los operadores que cumplan, entre otros requisitos, que “la información sobre los abonados que sea preciso mantener sea la mínima necesaria y que se establezcan los mecanismos de acceso y gestión de la información que impidan prácticas contrarias a la competencia” (art.43.2.e).

Es de interés hacer notar que el establecimiento de este tipo de medida, además de que sería aplicable a todos los operadores móviles tengan o no PSM, requiere que la misma vaya dirigida a impedir prácticas contrarias a la competencia. Pues bien, como se ha señalado en el Fundamento de derecho tercero, del análisis de las prácticas objeto del presente expediente no puede deducirse que exista tal afectación al desarrollo de la libre competencia.

Así es, cabe recordar que, según los datos publicados en el Informe Anual 2010 así como en las notas mensuales y trimestrales elaboradas por esta Comisión, en las condiciones actuales de mercado los OMVs han conseguido aumentar su cuota de mercado en más de dos puntos y medio en el último año (de 3,39% al 6%), superando la cuota de mercado de Yoigo. Asimismo, en los dos últimos años, los OMVs y Yoigo han conseguido duplicar sus ingresos con respecto a

passed on to any other party (in particular other departments, subsidiaries or partners) for whom such information could provide a competitive advantage. (...).”.

³²Con anterioridad a la Ley 32/2003, esta previsión regulatoria venía recogida en el Reglamento por el que se desarrolla el Título I de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, en lo relativo a la interconexión y al acceso a las redes públicas y a la numeración, aprobado por el Real Decreto 1651/1998.



los obtenidos en el tercer trimestre de 2009, mientras que los principales operadores de red, a excepción de Orange, los han disminuido.

Por tanto, esta Comisión no estima necesario por el momento adoptar medidas tendentes a restringir el uso de la información obtenida durante los procesos de portabilidad móvil entre los distintos departamentos de los operadores móviles cuando actúan como donantes de la numeración. Esta Comisión considera que las medidas adoptadas en las actuales Especificaciones técnicas sobre la portabilidad móvil, en relación con la reducción del plazo para tramitar una solicitud de portabilidad a un día laborable así como sobre la eliminación de la posibilidad de cancelar la solicitud de cambio de operador por el operador donante, conseguirán reducir las prácticas utilizadas por los operadores para retener a los clientes y, en consecuencia, el volumen de cancelaciones de solicitudes de portabilidad por abonado.

Por último, resta contestar lo manifestado por KPN sobre la decisión adoptada por esta Comisión en la Resolución, de 26 de octubre de 2006, por la que se adoptaron medidas cautelares en el conflicto de acceso presentado por Euskaltel frente a Orange (MTZ 2006/1141).

A este respecto, cabe recordar que dicha Resolución se adoptó en el seno de un conflicto y tras la solicitud formulada por Euskaltel como consecuencia de la resolución del Acuerdo Marco de Colaboración que mantenían en su momento Retevisión Móvil, S.A. (Orange) y Euskaltel, S.A., para que se le autorizase la transmisión de los recursos de numeración asignados a Orange utilizados por los usuarios contratados por Euskaltel.

Bajo dicho acuerdo marco Euskaltel prestaba servicios a clientes finales mediante el acceso al servicio telefónico móvil de Orange. Por tanto, se trataba de un caso concreto en el que podían verse afectados un número importante de clientes que, tras la resolución del acuerdo existente entre ambos operadores, se encontraban en una situación precaria y a los que era necesario garantizar la continuidad de la prestación del servicio en las mismas condiciones en que venía prestándose bajo la aplicación del Acuerdo Marco de Colaboración.

Con esta finalidad y al objeto de asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer en el conflicto, esta Comisión con carácter cautelar consideró razonable y necesario prohibir a los operadores Orange y Euskaltel dirigirse a los clientes afectados, individual o colectivamente, para captarlos a sus canales de comercialización y/o inducir su traslado mediante portabilidad a otras redes.

Por consiguiente, cabe aclarar que ni la medida ni la finalidad que se perseguía con la adopción de la misma se asemejan a lo propuesto por KPN, ya que ni se trató de impedir la retención de los clientes durante los procesos de portabilidad, ni fue una prohibición dirigida a los operadores móviles para fomentar la competencia en el mercado de telefonía móvil.

5.3 Sobre la necesidad de prohibir la práctica de recuperación de abonados por parte del operador donante una vez se solicite el cambio de operador y durante el plazo de cuatro meses.

KPN solicita que se modifique la Circular 1/2008 así como las Especificaciones técnicas para la portabilidad móvil con la finalidad de incluir la prohibición de realizar prácticas de recuperación de clientes a todos los operadores móviles cuando actúen como donantes de la numeración móvil durante un plazo de 4 meses desde que se solicite por el abonado el cambio de operador.

En este sentido, KPN indica que *“las prácticas de recuperación de abonados en el sector de las comunicaciones electrónicas han sido sometidas en los últimos años al escrutinio de las principales autoridades reguladoras y de competencia a nivel de la Unión Europea, entendiéndose que las mismas pueden constituir un límite importante a la expansión de los nuevos entrantes”*.



Entre otros, KPN menciona, el “caso *Fastweb vs Telecom Italia*” de la Corte de apelación de Milán, el caso “*Neuf Telecom vs France Telecom*” del Tribunal Comercial de París y el caso “*Astel vs Telefónica*” del Tribunal de Defensa de la Competencia, en los cuales se señaló el efecto negativo de las prácticas de recuperación de abonados en servicios de banda ancha y de preselección.

De conformidad con lo indicado al principio del presente Fundamento de derecho, esta Comisión es plenamente consciente de los efectos que ha tenido y tiene sobre el mercado minorista de acceso a la red telefónica fija el establecimiento a nivel mayorista de la prohibición accesorio de realizar prácticas de recuperación de abonados sobre el operador declarado con PSM en los mercados ascendentes 2 y 4 así como en las sucesivas Circulares dictadas en materia de preselección, tanto durante las primeras fases de liberalización de los citados mercados minorista y mayoristas como en la actualidad.

Ello ha permitido y sigue permitiendo fomentar la competencia en dichos mercados, ya que facilita a los abonados que puedan disfrutar y valorar el servicio prestado por los operadores alternativos y así éstos ganar su confianza para consolidarse en el mercado.

No obstante, hay que tener en cuenta que la prohibición de no recuperar clientes durante un determinado tiempo una vez el abonado ha cambiado de operador es una medida que debe ser adoptada en situaciones excepcionales, ya que dicha prohibición debe estar oportunamente justificada en la protección del concreto interés público de competencia que se trata de salvaguardar.

Los artículos 3 y 48.3.e) de la LGTel habilitan a esta Comisión para dictar instrucciones dirigidas a los operadores que actúen en el sector de las comunicaciones electrónicas con el objetivo de fomentar la competencia efectiva en los mercados de comunicaciones electrónicas y la finalidad de salvaguardar la pluralidad de la oferta del servicio, el acceso y la interconexión a las redes, la explotación de red en condiciones de red abierta y la política de precios y comercialización de por los prestadores de los servicios.

Pues bien, a este respecto cabe recordar que el mercado minorista de acceso a la telefonía móvil, a diferencia del mercado de acceso a la red telefónica fija, no es un mercado regulado.

Además, con la finalidad de abrir el mercado mayorista de acceso y originación de llamadas desde redes móviles esta Comisión estimó oportuno imponer a los operadores declarados con PSM, esto es, Movistar, Orange y Vodafone, exclusivamente las obligaciones de (i) atender las solicitudes razonables de acceso a recursos específicos de sus redes y a su utilización y (ii) ofrecer precios razonables por la prestación del servicio de acceso. Sin embargo, nada se previó en las concretas condiciones de dar acceso a la red móvil en relación con la no recuperación de abonados, tal como si se estableció en los mercados mayoristas 2 y 4.

Pues bien, según se ha expuesto en el Fundamento de derecho tercero, por el momento estas obligaciones así como las impuestas en el mercado de terminación de llamadas en redes móviles (fundamentalmente, la determinación de precios orientados a costes para los tres principales operadores de red y el establecimiento de un glide-path con la finalidad de disminuir progresivamente dichos precios) han permitido la entrada y consolidación en el mercado de veinte y cinco nuevos operadores, además de los cuatro ya existentes en el año 2006 (Movistar, Vodafone, Orange y Yoigo), que gradualmente están aumentando su cuota de mercado.

Por otra parte, esta Comisión es consciente de que, aunque en España los operadores móviles, fundamentalmente los OMVs, comienzan a lanzar ofertas de servicios basadas en tarifas comerciales cada vez más competitivas sin vincularlas a la subvención de un terminal, actualmente un porcentaje mayoritario de contratos de prestación de servicios de comunicaciones móviles, tanto de prepago como de postpago, están vinculados a la adquisición de terminales subvencionados cada vez más sofisticados (ej. Smartphone), lo que conlleva que



los usuarios se adhieran a cláusulas de permanencia por un período de tiempo contractualmente establecido.

En este caso se estima que son las propias cláusulas de permanencia las que suponen una barrera para los operadores que pretenden recuperar a los usuarios portados, pues serán los propios abonados quienes no tendrán interés en rescindir anticipadamente su contrato como consecuencia de la penalización que habrán de pagar.

En este sentido, la información contenida en el Informe Anual 2010 en relación con la tasa media de churn (3,3 años) no evidencia que los abonados tiendan a cambiar de operador con anterioridad a la finalización del contrato.

Por todo ello, se concluye que no se estima procedente modificar por el momento la Circular 1/2008 así como las Especificaciones técnicas para la portabilidad móvil con la finalidad de imponer la prohibición de recuperar clientes a todos los operadores móviles cuando actúen como donantes de la numeración durante un plazo determinado desde que se solicite por el abonado el cambio de operador, tal y como solicita KPN.

5.4 Sobre la prohibición de la práctica de discriminación positiva en términos de precios entre los abonados que han solicitado la portabilidad.

En relación con la estrategia comercial que siguen los operadores donantes que realizan prácticas de retención de abonados durante los procesos de portabilidad, KPN manifiesta que (...) las ofertas o descuentos ofrecidos a los abonados en este punto se caracterizan por su selectividad y hechura a la medida, sobre la base de información privilegiada de la que sólo dispone el operador donante, relativa a las costumbres y preferencias del abonado. (...)

Por tanto, esta operadora considera que *“se trata de ofertas o descuentos no disponibles para la totalidad de los clientes del operador donante, generándose así una discriminación selectiva de precios y que afecta de manera importante el escenario concurrencial”*.

Como ya se ha indicado en la presente Resolución, el mercado minorista de acceso a la telefonía móvil, mercado en el que se encuadran las ofertas comerciales denunciadas por KPN, no se encuentra regulado, por lo que los operadores no están impedidos para realizar ofertas personalizadas según el patrón de consumo o fuerza de negociación de los abonados.

Asimismo, también se ha señalado que las medidas establecidas en las Especificaciones técnicas, aprobadas el 7 de julio de 2011, en relación con la reducción del plazo para realizar el cambio de operador a un día laborable así como la eliminación de la posibilidad de cancelar las solicitudes de portabilidad a través del operador donante, por un lado harán más ágil y rápida la herramienta de la portabilidad al permitir a los abonados cambiar de operador lo antes posible y, por otro, reducirán las prácticas utilizadas por los operadores para retener a los clientes.

De este modo, se fomentará un escenario de competencia en el mercado de la telefonía móvil que no esté basado en las contraofertas que realizan los operadores donantes ante una petición de portabilidad, sino que se sustente en la existencia de ofertas comerciales atractivas para la totalidad de los usuarios, con independencia de haber solicitado o no un proceso de cambio de operador.

Por consiguiente, no se estima la solicitud de KPN de prohibir a nivel minorista la práctica de realizar ofertas distintas en términos de precios entre los abonados que han solicitado la portabilidad.

SÉPTIMO.- Conclusiones.



A la vista de todo lo expuesto en la presente consulta, cabe extraer las siguientes conclusiones:

- Que sin perjuicio de que puedan existir prácticas comerciales de retención de clientes durante los procesos de portabilidad que están provocando un volumen importante de cancelaciones por abonado, no puede admitirse que la portabilidad numérica en España no esté funcionando como un instrumento que, además de garantizar las posibilidades de libre elección de los usuarios, favorece el funcionamiento de la competencia en el mercado de la telefonía móvil.
- Dada la evolución de las cuotas de mercados de los OMVs, no se aceptan las dudas manifestadas por AENOM en relación con la efectividad de las medidas regulatorias hasta este momento impuestas por esta Comisión a nivel mayorista para fomentar la competencia efectiva en el mercado minorista de la telefonía móvil.
- El 7 de julio de 2011 esta Comisión aprobó la modificación de las Especificaciones técnicas para la portabilidad móvil adaptando directamente la ejecución efectiva de la portabilidad al plazo de un día laborable, de conformidad con lo establecido en el artículo 30.4 de la Directiva 2002/22/CE modificada por la Directiva 2009/136/CE, el cual está en proceso de transposición en nuestra legislación sectorial nacional.

Además, entre las modificaciones que ha realizado esta Comisión dada la adaptación de las Especificaciones técnicas al nuevo marco normativo sectorial en materia de portabilidad, se ha procedido a eliminar la posibilidad de cancelar las solicitudes de portabilidad a través del operador donante para proteger al usuario ante posibles transferencias de operador sin su consentimiento.

A través de ambas medidas (la reducción a un día laborable del plazo de la portabilidad y la posibilidad de cancelar la solicitud de cambio de operador sólo por el receptor) esta Comisión considera que se podrán ver reducidas las prácticas utilizadas por los operadores para retener a los clientes y, en consecuencia, disminuirá el volumen de cancelaciones de solicitudes de portabilidad por abonado.

- Dado el desarrollo actual del mercado de la telefonía móvil y las medidas adoptadas por esta Comisión en las Especificaciones técnicas, no se estima necesario por el momento adoptar medidas tendentes a restringir el uso de la información obtenida durante los procesos de portabilidad móvil entre los distintos departamentos de los operadores móviles cuando actúan como donantes, con la finalidad de retener a sus abonados.
- Asimismo, tampoco se estima procedente modificar la Circular 1/2008 así como las Especificaciones técnicas para la portabilidad móvil con la finalidad de imponer la prohibición de recuperar clientes a todos los operadores móviles cuando actúen como donantes de la numeración durante un plazo determinado desde que se solicite por el abonado el cambio de operador.
- Puesto que el mercado minorista de acceso a la telefonía móvil no está regulado, no es posible prohibir a los operadores donantes hacer discriminaciones positivas en términos de precios a los abonados que han solicitado la portabilidad.
- En el próximo análisis del mercado 15, de acceso y originación de llamadas en las redes públicas de telefonía móvil, se tendrán en cuenta las alegaciones efectuadas por AENOM en relación con el mantenimiento de las obligaciones actualmente impuestas sobre los operadores con PSM y la revisión de los precios mayoristas para que éstos sean razonables.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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

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