

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

5365 *Resolución de 16 de marzo de 2012, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se publica la Circular 1/2012, por la que se modifica la Circular 1/2009, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como en las solicitudes de conservación de numeración.*

El Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en sesión celebrada el día 8 de marzo de 2012, aprobó la Circular referenciada en el título de esta Resolución.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 48.4.e).1ª de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, he resuelto ordenar que el texto que figura como anexo a esta Resolución, se publique en el Boletín Oficial del Estado.

Barcelona, 16 de marzo de 2012.—El Presidente de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Bernardo Lorenzo Almendros.

ANEXO

Circular 1/2012, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se modifica la Circular 1/2009 por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como en las solicitudes de conservación de numeración

(1) La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en su artículo 48.4 enumera como función de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ámbito de su objeto, adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de oferta del servicio, el acceso a las redes de comunicaciones electrónicas por los operadores, la interconexión de las redes y la explotación de red en condiciones de red abierta, y la política de precios y comercialización por los prestadores de los servicios. De igual forma, a través de los artículos 11.4 y 3 de la misma Ley la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene como objetivo el fomento de la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y, en particular, en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

A estos efectos y sobre las materias indicadas, la Comisión podrá dictar instrucciones dirigidas a los operadores que actúen en el sector de comunicaciones electrónicas, que serán vinculantes una vez notificadas o, en su caso, publicadas en el Boletín Oficial del Estado.

(2) La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el ejercicio de esta habilitación competencial, con fecha 16 de abril de 2009, aprobó la Circular 1/2009, mediante la cual se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como en las solicitudes de conservación de numeración.

Con ello se habilitó un nuevo mecanismo de recabar el consentimiento del abonado para tramitar los citados servicios, con el fin de facilitar y potenciar dicho instrumento como impulsor de la competencia en el mercado de comunicaciones electrónicas y de poner a disposición de los usuarios una herramienta esencial para permitirles el acceso a las ventajas que la existencia de una pluralidad de operadores conlleva, en cuanto a calidad, precios y nuevos servicios.

(3) Actualmente la utilización de esta facilidad es una práctica habitual con la que se ha conseguido mejorar el acceso de los usuarios finales a las diferentes ofertas de los distintos operadores de comunicaciones electrónicas. Sin embargo, analizados y puestos en práctica los cuestionarios de verificación implementados en la Circular 1/2009, los operadores han solicitado a esta Comisión la incorporación de un conjunto de modificaciones que consideran serían beneficiosas a fin de obtener unos cuestionarios más ágiles y claros para los clientes y ello, manteniendo su capacidad para acreditar el consentimiento del abonado para llevar a cabo la contratación.

(5) Asimismo, con fecha 7 de julio de 2011, por Acuerdo del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, se aprobó la modificación de la especificación técnica para la conservación de la numeración en caso de cambio de operador en redes móviles. La citada Resolución introduce ciertas modificaciones, respecto de los procedimientos administrativos que deben ser observados por los operadores, que requieren ser introducidos en la Circular 1/2009.

(6) Teniendo en cuenta todo lo anterior, con fecha 28 de enero de 2011, el Presidente del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones dictó una Orden a fin de iniciar un procedimiento de revisión de la Circular 1/2009 cuyo objetivo es su adaptación a la nueva regulación sectorial así como la de facilitar y agilizar a los operadores de comunicaciones electrónicas la contratación de sus servicios.

(7) En virtud de lo anterior, y de conformidad con la habilitación competencial prevista en el artículo 48.4.e).1ª de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones y en el artículo 20 del Reglamento de la Comisión, aprobado por el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

Esta Comisión ha dispuesto:

Primero. Objeto.

La presente Circular tiene como objetivo la modificación de la Circular 1/2009, de 16 de abril, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como en las solicitudes de conservación de numeración, con el objetivo de llevar a cabo su adaptación a la nueva regulación sectorial, así como la de agilizar la contratación de los servicios de comunicaciones electrónicas a través de esta facilidad.

Segundo. Modificación del apartado Segundo de la Circular 1/2009.

En el apartado Segundo se añade un último párrafo con la siguiente redacción:

«El operador receptor deberá garantizar al abonado la posibilidad de cancelar la tramitación de su solicitud de la misma forma en que se celebró.»

Tercero. Modificación del cuestionario relativo a las solicitudes de portabilidad fija.

El cuestionario relativo a las solicitudes de portabilidad fija queda redactado de la siguiente manera:

- «1. Se informará al cliente de que la conversación se está grabando y se le preguntará si está de acuerdo con que la conversación sea grabada.
2. El verificador indicará la fecha (día, mes, año y hora) en que tiene lugar la conversación.
3. El verificador informará al abonado del código identificativo de la solicitud.
4. Se solicitará al cliente que aporte o confirme la siguiente información:
 - Nombre del titular de la línea o denominación de la entidad titular y nombre del apoderado.
 - Si es el titular de la línea o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa, de otro modo la verificación es negativa).
 - NIF/CIF.

- Dirección.
 - Números individuales y/o rango de numeración (en este caso el abonado deberá dar el consentimiento expreso de que desea portar toda la numeración asociada a los números de cabecera indicados).
 - Tipo de acceso (el abonado deberá indicar si su acceso es de tipo individual analógico, de tarifas especiales o de acceso múltiple para el caso de numeraciones geográficas de líneas digitales (RDSI), de banda ancha para Voz sobre IP o de configuraciones tipo centralita). En aquellos casos en que el abonado no sepa identificar este dato, se asumirá que el tipo de solicitud es de acceso individual.
 - Operador con el que causará alta conservando su numeración (operador receptor).
 - Operador con el que causará baja (operador donante).
 - Horario para el cambio preferido por el abonado consistente en la fecha y la hora de inicio de la ventana de cambio (tal y como recoja la normativa vigente en ese momento).
5. El abonado deberá comunicar su deseo de causar baja y prestará su consentimiento para el que operado receptor realice las gestiones necesarias para portar la numeración solicitada.
6. El abonado aceptará la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador (se deberá informar al abonado del plazo máximo regulatoriamente establecido en el momento de la contratación).
7. Se le informará al abonado del período de tiempo máximo regulatoriamente establecido para realizar el proceso completo en el caso de solicitudes de portabilidad que no vayan asociadas a una solicitud de un servicio que comporte desagregación de bucle (esta información no será necesaria en caso de que el abonado haya escogido un plazo superior al regulatoriamente establecido).
8. El abonado prestará su consentimiento en cuanto al tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada, autorizando la cesión de sus datos del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquél que los prestará en adelante al objeto y con el fin exclusivo de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo.
9. El verificador recordará al abonado su derecho de revocación, indicando el plazo disponible y la forma de hacerlo.»

Cuarto. *Modificación del cuestionario relativo a las solicitudes de portabilidad móvil.*

El cuestionario relativo a las solicitudes de portabilidad móvil queda redactado de la siguiente manera:

- «1. Se informará al cliente de que la conversación se está grabando y se le preguntará si está de acuerdo con que la conversación sea grabada.
2. El verificador indicará la fecha (día, mes, año y hora) en que tiene lugar la conversación.
3. El verificador informará al abonado del código identificativo de la solicitud.
4. Se solicitará al cliente que aporte o confirme la siguiente información:
 - Nombre del titular de la línea o denominación de la entidad titular y nombre del apoderado.
 - Si es el titular de la línea o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa, de otro modo la verificación es negativa).
 - NIF / CIF.
 - Dirección/domicilio social.
 - Numero o numeración a portar.

- Operador con el que causará alta conservando su numeración (operador receptor).
- Operador con el que causará baja (operador donante).
- ICC-ID o número de serie de la SIM (solo para el caso de usuarios de prepago).
- Momento deseado para portar (día, mes y año en el que el abonado desea se lleve a cabo la portabilidad tal y como recoja la normativa vigente en ese momento).

5. El abonado deberá comunicar su deseo de causar baja y prestará su consentimiento para que el operador receptor realice las gestiones necesarias para portar la numeración solicitada.

6. El abonado aceptará la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador (se deberá informar al abonado del plazo máximo regulatoriamente establecido en el momento de la contratación).

7. Se le informará al abonado del período de tiempo máximo regulatoriamente establecido para realizar el proceso completo de portabilidad (esta información no será necesaria en caso de que el abonado haya escogido un plazo superior al regulatoriamente establecido).

8. El abonado prestará su consentimiento en cuanto al tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada, autorizando la cesión de sus datos del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquél que los prestará en adelante al objeto y con el fin exclusivo de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo.

9. El verificador recordará al abonado su derecho de revocación, indicando el plazo disponible y la forma de hacerlo.»

Quinto. *Modificación del cuestionario relativo a las solicitudes de cancelación de portabilidad fija/móvil.*

El cuestionario relativo a las solicitudes de cancelación de portabilidad fija/móvil queda redactado de la siguiente manera:

«Tramitación de solicitudes de cancelación de portabilidad fijo/móvil y denegaciones de portabilidad fija por donante bajo petición del cliente.

1. Se informará al cliente de que la conversación se está grabando y se le preguntará si está de acuerdo con que la conversación sea grabada.

2. El verificador indicará la fecha (día, mes, año y hora) en que tiene lugar la conversación.

3. El verificador informará al abonado del código identificativo de la solicitud.

4. Se solicitará al cliente que aporte o confirme la siguiente información:

- Nombre del titular de la línea o denominación de la entidad titular y nombre del apoderado.

- Si es el titular de la línea o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa, de otro modo la verificación es negativa).

- NIF/CIF.

- Números individuales y/o rango de numeración cuya solicitud de alta anteriormente solicitada desea cancelar.

- Fecha en que se solicitó la portabilidad.

5. Se solicitará la prestación del consentimiento del abonado a que el operador realice las gestiones necesarias para cancelar la portabilidad que se solicitó y permanecer con el operador que le venía prestando el servicio.

6. El abonado prestará su consentimiento en cuanto al tratamiento de datos personales que le conciernen incluidos en la solicitud de cancelación, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada, autorizando la cesión de sus datos del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquél que los prestará en adelante al objeto y con el fin exclusivo de cancelar la conservación de su número.»

Sexto. Modificación del cuestionario relativo a las solicitudes de alta/traspaso de un servicio mayorista de acceso desagregado o indirecto con o sin portabilidad.

El cuestionario relativo a las solicitudes de portabilidad fija queda redactado de la siguiente manera:

«1. Se informará al cliente de que la conversación se está grabando y se le preguntará si está de acuerdo con que la conversación sea grabada

2. El verificador indicará la fecha (día, mes, año y hora) en que tiene lugar la conversación

3. El verificador informará al abonado del código identificativo de la solicitud.

4. Se solicitará al cliente que aporte o confirme la siguiente información:

- Nombre del titular de la línea o denominación de la entidad titular y nombre del apoderado

- Si es el titular de la línea o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa, de otro modo la verificación es negativa).

- NIF/CIF.

- Dirección/domicilio social.

- Numeración implicada en la solicitud. Se informará al abonado que este dato se solicita a los únicos efectos de facilitar el alta del servicio, sin que su aportación implique consentimiento expreso para llevar a cabo una portabilidad.

- Operador/es que dejan de prestar sus servicios.

- Operador con el que causará alta.

5. Se solicitará la prestación del consentimiento del abonado a que el operador beneficiario realice las gestiones necesarias para realizar el alta/traspaso de los servicios solicitados.

Se informará al abonado de que, en su caso, el alta del nuevo servicio solicitado requiere la baja o bajas de algunos servicios que le venían siendo prestados hasta el momento, según se indica a continuación:

a) Si el nuevo servicio se presta mediante un servicio mayorista de acceso completamente desagregado o un servicio mayorista de acceso compartido sin servicio telefónico:

- En caso de que con anterioridad tuviese contratado el Servicio Telefónico Básico (STB), se deberá informar al abonado de que la contratación del nuevo servicio implica causar baja del STB (ya sea prestado de forma directa o a través del servicio de Acceso Mayorista de Línea Telefónica (AMLT) del operador que se lo venía prestando.

- En caso de que con anterioridad tuviese contratado un servicio de banda ancha, se deberá informar al abonado de que la contratación del nuevo servicio implica causar baja del servicio de banda ancha del operador que se lo venía prestando.

b) Si el nuevo servicio se presta mediante un servicio mayorista de acceso desagregado compartido o de acceso indirecto:

- En el caso de que con anterioridad tuviese contratado un servicio de banda ancha, se deberá informar al abonado de que la contratación del nuevo servicio implica causar baja del servicio de banda ancha del operador que se lo venía prestando.

6. El abonado aceptará la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador (se deberá informar al abonado del plazo máximo regulatoriamente establecido en el momento de la contratación).

7. Se le informará al abonado del período de tiempo máximo regulatoriamente establecido para realizar el proceso de alta/traspaso de un servicio mayorista de acceso desagregado o indirecto con o sin portabilidad.

8. El abonado prestará su consentimiento en cuanto al tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada, autorizando la cesión de sus datos del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquél que los prestará en adelante al objeto y con el fin exclusivo de tramitar la solicitud.

9. El verificador recordará al abonado su derecho de revocación, indicando el plazo disponible y la forma de hacerlo.

10. En caso de que el abonado solicite un servicio que implique la prestación del servicio mayorista de acceso desagregado o indirecto que incluya además el proceso de portabilidad para la conservación de la numeración telefónica, se le requerirán al abonado los datos establecidos en el cuestionario de verificación del consentimiento verbal del presente Anexo para portabilidad fija.

11. En caso de que el abonado solicite un servicio que implique la prestación del servicio mayorista de acceso desagregado compartido o de acceso indirecto que incluya además el proceso de preselección o AMLT, se le requerirán al abonado los datos del cuestionario de verificación del Anexo I establecido en la Circular 1/2004 por la que se introduce el consentimiento verbal en las tramitaciones de preselección de operador.»

Séptimo. *Introducción de un nuevo formulario para altas (puras) de servicios mayoristas.*

«1. Se informará al cliente de que la conversación se está grabando y se le preguntará si está de acuerdo con que la conversación sea grabada.

2. El verificador indicará la fecha (día, mes, año y hora) en que tiene lugar la conversación.

3. El verificador informará al abonado del código identificativo de la solicitud.

4. Se solicitará al cliente que aporte o confirme la siguiente información:

- Nombre del titular de la nueva línea o denominación de la entidad titular y nombre del apoderado.

- NIF/CIF.
- Dirección/domicilio social.
- Operador con el que causará alta.

5. Se solicitará la prestación del consentimiento del abonado a que el operador beneficiario realice las gestiones necesarias para realizar el alta de los servicios solicitados.

6. El abonado prestará su consentimiento en cuanto al tratamiento de datos personales que le conciernen.

7. El verificador recordará al abonado su derecho de revocación, indicando el plazo disponible y la forma de hacerlo.»

Disposición final. *Entrada en vigor*

La presente Circular entrará en vigor en el plazo de un mes a contar desde su publicación en el Boletín Oficial del Estado.