



CONTESTACIÓN A LA CONSULTA PLANTEADA POR LA JUNTA DE ANDALUCÍA SOBRE LA PORTABILIDAD PARCIAL DE ACCESOS MÚLTIPLES

11 de junio de 2014

Índice

| | |
|--|----|
| 1. Antecedentes | 3 |
| 2. Habilitación competencial | 4 |
| 3. Contestación a la consulta de la Junta de Andalucía | 5 |
| 3.1 Sobre las restricciones en la portabilidad de accesos múltiples | 5 |
| 3.2 Sobre la contraprestación económica por los trabajos a realizar para la portabilidad | 9 |
| 3.3. Sobre el impacto de la desagregación de numeración en el proceso de portabilidad. | 12 |
| 4. Conclusiones | 14 |

1. Antecedentes

Con fecha 14 de octubre de 2013 tuvo entrada, en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC), escrito del Servicio de Telecomunicaciones de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de la Junta de Andalucía (en adelante, Junta de Andalucía) mediante el cual ponía de manifiesto:

- Que su red corporativa de telecomunicaciones está formada por aproximadamente 10.000 sedes y desde febrero de 2011 el servicio de voz fija es prestado por Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) y los servicios en movilidad, incluyendo extensiones fijas con tecnología móvil, por Vodafone España, S.A.U. (en adelante, Vodafone).
- Que anteriormente el servicio de telefonía fija en todas las extensiones de la red corporativa era prestado por Telefónica, y aunque se solicitaron a dicha operadora como servicios de voz individuales, fueron agrupados por ésta en ocho accesos primarios provinciales, uno por provincia, por conveniencia técnica del operador, sin requerimiento expreso de la Junta de Andalucía.
- Que actualmente algunas sedes están dentro del alcance de Telefónica y otras en el de Vodafone, por lo que en aquellas sedes donde Vodafone vaya a proveer el servicio de extensiones fijas con tecnología móvil, se ha solicitado a Telefónica portar la numeración a Vodafone.
- Que Telefónica como operador donante indica que dichas portabilidades no son posibles, aunque ofrece algunas alternativas que implican coste y la desagregación de la numeración del acceso múltiple de la sede.
- Que en el contrato de adjudicación del servicio de voz fija a Telefónica no se contempla penalización alguna por portabilidad de numeración.

En base a lo anterior, la Junta de Andalucía aporta la propuesta de Telefónica del procedimiento técnico a aplicar para hacer posible la portabilidad de la numeración del acceso primario de una sede concreta, que forma parte de un acceso múltiple, y el importe asociado y solicita respuesta respecto a los siguientes puntos:

- i. Que la portabilidad de un subconjunto de números de un acceso primario no debería ser un motivo de rechazo del operador donante.
- ii. Que no procede que Telefónica exija un precio por los trabajos que tiene que acometer para realizar la portabilidad, ya que no se contempla penalización alguna en el contrato y se han satisfecho las cuotas mensuales de facturación.
- iii. Que se aclare si el procedimiento de desagregación de la numeración completa puede afectar al proceso de portabilidad y si este hecho podría provocar retrasos en los procedimientos de portabilidad que se soliciten.

2. Habilitación competencial

Las competencias de la CNMC para resolver la presente consulta resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. Tal y como señala el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (en adelante, Ley de creación de la CNMC), corresponde a este Organismo *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo”*.

La nueva Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) entró en vigor el día 11 de mayo de 2014¹, y derogó entre otras normas la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones².

Entre las funciones que señala la LGTel, cabe indicar que el artículo 70.2.f establece que compete a la CNMC *“fijar las características y condiciones para la conservación de los números en aplicación de los aspectos técnicos y administrativos que mediante real decreto se establezcan para que ésta se lleve a cabo”*.

Asimismo, en lo referente al procedimiento objeto de la presente Resolución hay que tener en cuenta que la Disposición Transitoria Primera de la LGTel establece que *“las normas reglamentarias en materia de telecomunicaciones vigentes con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley o dictadas en desarrollo de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones continuarán vigentes en lo que no se opongan a esta Ley, hasta que se apruebe su normativa de desarrollo”*.

A este respecto, el artículo 43 del vigente Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (en adelante, Reglamento MAN), establece la competencia de la CNMC de establecer las soluciones técnicas y administrativas para dar cumplimiento a la normativa vigente sobre conservación de números.

En ejercicio de dicha competencia, el 26 de abril de 2012 se aprobó la Resolución sobre la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración fija en caso de cambio de operador (portabilidad fija), donde se introdujo, entre otras modificaciones, la reducción del plazo de portabilidad a un día laborable, de

¹ La Ley 9/2014, de 9 de mayo de Telecomunicaciones entró en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado (Disposición Final Undécima de la Ley 9/2014), publicación que tuvo lugar el día 10 de mayo de 2014 (B.O.E. nº 114, de 10 de mayo de 2014). Con posterioridad, el 17 de mayo, se publicó la corrección de erratas, indicando que donde dice “Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones”, debe decir “Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones”.

² Ver Disposición Derogatoria Única, apartado b), de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones.

acuerdo con lo dispuesto en el artículo 30 de la Directiva de servicio universal y usuarios³ y en el artículo 38.2.m de la Ley 32/2003.

Por último, el artículo 5.2 de la Ley de creación de la CNMC señala que este Organismo actuará como órgano consultivo sobre las cuestiones relativas al mantenimiento de la competencia efectiva y buen funcionamiento de los mercados y sectores económicos. En este sentido, los artículos 14 y 20 de la citada Ley así como el artículo 8 del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la CNMC, atribuyen al Consejo de este organismo la decisión en relación con las funciones, entre otras, consultivas previstas en la Ley.

En consecuencia, en aplicación de los anteriores preceptos, la CNMC es el organismo competente para conocer y resolver la consulta planteada por la Junta de Andalucía sobre la portabilidad de un subconjunto de números que forman parte de un mismo acceso múltiple.

3. Contestación a la consulta de la Junta de Andalucía

3.1 Sobre las restricciones en la portabilidad de accesos múltiples

En los procedimientos de portabilidad fija se contemplan distintos tipos de solicitudes, dependiendo de la tipología del acceso o servicio:

- Acceso individual: numeración geográfica de líneas individuales analógicas.
- Acceso múltiple: numeración geográfica de líneas digitales, de banda ancha o múltiples numeraciones asociadas a varios accesos (tipo centralita).
- Números de inteligencia de red (numeraciones de servicios de tarifas especiales).

El objetivo de esta diferenciación es el de permitir a los operadores conocer automáticamente si la portabilidad del número o rangos de números del cliente corresponde a numeraciones telefónicas convencionales, como es el caso de la mayoría de usuarios residenciales, a numeraciones de empresas (acceso múltiple) o a servicios de tarifas especiales.

De esta manera, los operadores pueden preparar los cambios de configuración técnica que sean necesarios para permitir el cambio de operador sin pérdida de servicio, aspecto de especial relevancia en las redes corporativas de empresas.

El caso objeto de esta consulta está centrado en las solicitudes de acceso múltiple. Esta tipología engloba todas aquellas líneas telefónicas utilizadas por

³ Directiva 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.

empresas y que prestan servicios de telecomunicaciones más avanzados que los prestados mediante líneas telefónicas convencionales. Así, muchas empresas demandan múltiples canales telefónicos con servicios suplementarios asociados a centralitas, tales como planes privados de numeración con longitud reducida para llamadas entre las distintas extensiones de las sedes de la empresa, distribución de llamadas entrantes a un único número (“número cabecera”) entre los distintos canales de los accesos, etc.

Para ello, tanto grandes empresas como administraciones públicas, como es el caso de la Junta de Andalucía, recurren a soluciones de conectividad y servicios de red privada virtual entre sus distintas sedes por medio de centralitas conectadas a la red pública telefónica del operador a través de líneas convencionales, líneas RDSI⁴ (accesos básicos y accesos primarios), así como accesos de banda ancha en el caso de ofrecer este tipo de servicios mediante redes de voz sobre IP o NGN. De esta forma, se benefician de tarifas especiales en las llamadas entre sedes, así como de múltiples servicios suplementarios.

Un ejemplo se muestra en la siguiente figura, donde la conexión entre sedes puede realizarse mediante accesos de la red telefónica o mediante accesos de Voz IP, pudiendo formar todos ellos parte del mismo acceso múltiple:

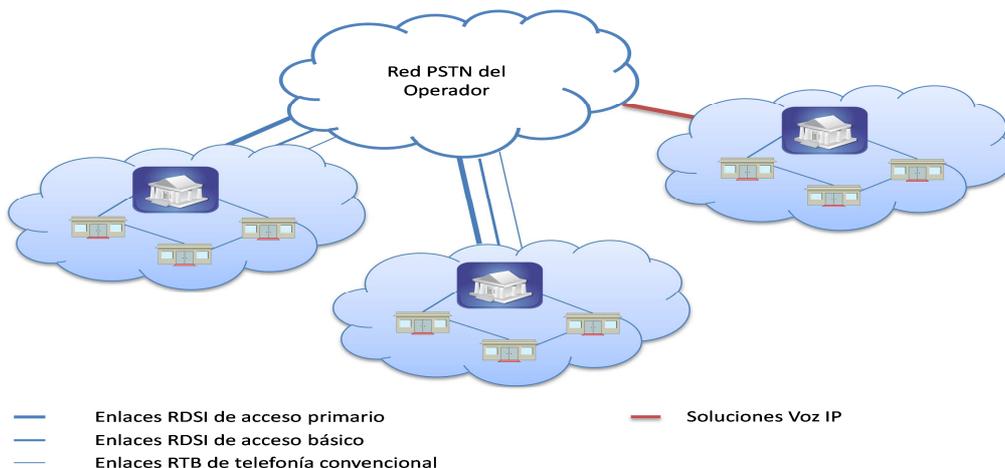


Figura 1: Ejemplo de conexión entre sedes de una empresa

En el caso descrito por la Junta de Andalucía, el operador que ha venido prestando servicios de voz corporativa a sus 10.000 sedes es Telefónica, realizando técnicamente dicha prestación mediante la agrupación de las distintas líneas de las sedes en 8 accesos primarios provinciales.

Con posterioridad, la Junta de Andalucía ha contratado servicios de voz en determinadas sedes con el operador Vodafone, por lo que en algunas sedes la Junta de Andalucía solicita la portabilidad de los rangos de numeración asociados desde Telefónica a Vodafone.

⁴ Red Digital de Servicios Integrados.

Debe partirse de que la normativa no establece limitaciones a la portabilidad de un subconjunto de la numeración de un abonado. Regulatoriamente, todos los números geográficos⁵ de los usuarios pueden conservarse al cambiar de operador, sin restricciones. Por ello conforme a las especificaciones aprobadas es posible portar un subconjunto de rangos de numeración. Asimismo, a nivel europeo, el *Electronic Communications Committee* (ECC)⁶ recomienda⁷ no impedir la portabilidad de toda o parte de la numeración asociada a servicios con numeraciones múltiples.

De manera general, los procedimientos de portabilidad entre operadores sólo se ocupan de la conservación de los números, pero no entran a definir cómo los operadores deben realizar sus configuraciones internas para mantener la disponibilidad de aquellos servicios suplementarios asociados a dichos números. Es el operador receptor el que debe encargarse de configurar las líneas y equipos para prestar los servicios equivalentes que prestaba el operador donante al usuario en las numeraciones portadas y es el operador donante el que debe reconfigurar los accesos afectados que todavía mantiene con el usuario.

En muchos casos, las empresas con numeraciones agrupadas en acceso múltiple cambian de operador solicitando la portabilidad de todas las líneas asociadas a dicho acceso múltiple. Como en ocasiones la empresa desconoce en la práctica el conjunto explícito de rangos de numeración agrupados en la misma solicitud de acceso múltiple, se posibilitó en las especificaciones de portabilidad fija⁸ que el operador receptor pudiera portar el conjunto de números asociados a un acceso múltiple, aunque la solicitud no incluyera todas las numeraciones asociadas, mediante el uso de un campo específico que indicara el consentimiento expreso del abonado a portar toda la numeración asociada. Así, se facilitaba al usuario y al operador receptor el procedimiento de portabilidad de toda la numeración, evitando la generación de solicitudes de portabilidad incompletas o erróneas.

Ahora bien, en modificaciones posteriores de la especificación⁹ se limitó, a petición de los operadores, la aceptación de portabilidades de numeraciones completas a aquellas numeraciones que fueran específicas a un mismo tipo de

⁵ Numeración geográfica y también la numeración de servicios de tarifas especiales y numeración personal

⁶ <http://www.cept.org/ecc>

⁷ Recomendación (12)02 de la ECC (Electronic Communications Committee) "Number Portability – Best Practices"

⁸ Resolución de 15 de abril de 2004 (DT 2002/7177) sobre la modificación de las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas fijas.

⁹ Resolución de 29 de julio de 2009 (DT 2008/352) sobre la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración fija en caso de cambio de operador.

acceso y no a mezclas de acceso, para evitar efectos de “arrastré” en las numeraciones y que se portasen numeraciones de accesos que el usuario no quería portar. Sin embargo, esta posibilidad de rechazo de la solicitud de portabilidad en la especificación no fue incluida para frenar la portabilidad, sino que su objetivo era el de evitar portabilidades erróneas de líneas que el usuario no deseara portar, y proporcionar a su vez información al operador receptor, ya que en el mensaje de rechazo se debe aportar la explicación relativa a los accesos y numeraciones incorrectos para que el receptor proceda a realizar una nueva solicitud correcta.

Partiendo de que cualquier numeración geográfica utilizada por el usuario puede ser portada, es conveniente señalar que aquellas configuraciones de servicios que el usuario pudiera tener asociadas a una determinada numeración podrían verse afectadas si el operador receptor o el cliente desconocen cómo están asociadas. Por ejemplo, si se deseara portar el número cabecera de una agrupación de líneas con otro operador pero manteniendo algunas líneas con las mismas funcionalidades en el operador donante, sería necesario reconfigurar dichas líneas con otro número de cabecera para no perder la funcionalidad asociada.

En el caso sometido a consulta y según la información aportada por la interesada, las sedes de la Junta de Andalucía están configuradas mediante agrupaciones de accesos primarios para dar servicios corporativos a la misma, y la Junta de Andalucía solicitó la portabilidad de toda la numeración asociada a una sede específica, rechazando Telefónica la solicitud y aportando información sobre las tareas que consideraba necesarias y cifrando su coste en 541,50€¹⁰.

¹⁰ “El acceso a red pública de la sede se realiza a través de un acceso primario con una configuración específica dentro del Servicio Ibercom de Telefónica para los accesos primarios de cada provincia (RAI). Esta configuración específica dentro del servicio indicado hace que, previo a la portabilidad, sea necesario desagregarla del rango completo que presta servicio a toda la provincia. El rango de numeración de la sede es el siguiente: 956006800-956006949, 956245200-956245229. El número cabecera del acceso primario de la sede es: 956217500. Las tareas a realizar para la desagregación total de numeración de la sede para realizar a posteriori la portabilidad de numeración serán las siguientes:

- Desagregación de la numeración completa de la sede de la numeración global de la provincia (RAI).
- Reubicación del número cabecera del acceso primario de la sede dentro del rango global de la provincia, dado que no es posible realizar su portabilidad por ser el cabecera de la numeración global de la provincia.
- Reconfiguración de las rutas en las Centrales de Telefónica teniendo en cuenta para el tratamiento de la numeración dentro de la provincia la desagregación producida.
- Una vez realizada la desagregación de la numeración se solicitará, por parte del operador receptor de la numeración, la portabilidad de la siguiente numeración: 956006800-956006949, 956245200-956245229. Una vez realizada la portabilidad, el operador receptor de la numeración, podrá mantener o cursar baja del resto de numeración efectiva no utilizada para la sede.

Los costes de estos trabajos son un importe único de 541,50€”.

Aunque técnicamente el operador donante, en este caso Telefónica, deba realizar la reconfiguración del acceso múltiple que daba servicio a la sede y a otras sedes de la provincia, es en cualquier caso posible solicitar únicamente la portabilidad de los subrangos específicos de la sede (956006800-956006949, 956245200-956245229), asociados al mismo acceso primario. Es responsabilidad del operador donante la reconfiguración del servicio para que la portabilidad de numeraciones parciales de una sede no afecten al resto de sedes, debiendo realizar para ello una serie de pasos que Telefónica especifica en su respuesta. Telefónica establece un procedimiento por el que previamente debe realizar la desagregación de la numeración, reubicación del número cabecera y reconfiguración de rutas, para que posteriormente el operador receptor solicite la portabilidad del subconjunto de numeración de la sede.

En realidad, el operador receptor siempre podría solicitar la portabilidad de los subrangos de la sede y, una vez solicitada, Telefónica como operador donante debería realizar las reconfiguraciones descritas para que en el momento de la portabilidad (ventana de cambio), se ejecutase correctamente la portabilidad de dichas extensiones a Vodafone, manteniendo al mismo tiempo el servicio existente en el resto de sedes de la Junta de Andalucía de la provincia. Se asume que por facilidad operativa de cara a la preparación de trabajos que Telefónica debe realizar para reconfigurar el acceso múltiple de la Junta de Andalucía, la operadora prefiere realizar la desagregación de la numeración con anterioridad para que posteriormente el operador receptor solicite la portabilidad y ésta se realice sin problemas, teniendo en cuenta además que la ejecución de la portabilidad tiene unos plazos muy limitados.

En conclusión, todos los números geográficos pueden ser portados a otro operador, incluyendo subconjuntos de numeraciones de un acceso múltiple, estando el operador donante obligado a facilitar dicha portabilidad. Ahora bien, dependiendo de las configuraciones técnicas asociadas a las agrupaciones de numeración de las distintas sedes del cliente, el operador donante deberá realizar operaciones de reconfiguración de los accesos para poder mantener el servicio existente en las numeraciones de las sedes que no se portan y permitir la portabilidad de la numeración parcial solicitada.

Todo rechazo que el operador donante realice sobre solicitudes de portabilidad de accesos múltiples estará únicamente permitido en el caso de que la solicitud incluya rangos de numeración o accesos incorrectos, en cuyo caso el operador donante deberá aportar información al operador receptor en dicho rechazo, especificando en el campo observaciones la explicación relativa a los accesos y/o numeraciones incorrectos, para que el operador receptor pueda corregir la solicitud de portabilidad.

3.2 Sobre la contraprestación económica por los trabajos a realizar para la portabilidad

La Junta de Andalucía especifica que en su contrato de adjudicación del servicio de red corporativa con Telefónica no se contempla penalización alguna

por portabilidad de numeración y se han satisfecho las cuotas mensuales, por lo que en virtud del artículo 45 del Reglamento MAN la interesada entiende improcedente la petición de Telefónica de cobrar 541,50€ por los costes de reconfiguración de las numeraciones de la sede a portar.

El marco normativo vigente respecto de la posibilidad de contraprestación económica por la portabilidad a los usuarios proviene del artículo 30 de la Directiva de servicio universal y usuarios:

“Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las tarifas entre operadores o entre proveedores de servicios para la conservación de los números se establezcan en función de los costes y por que las cuotas directas impuestas a los abonados, si las hubiere, no tengan como efecto disuadirlos de que cambien de proveedor de servicios.”

El artículo 21.2 de la LGTel recoge la disposición prevista en la Directiva, de la siguiente manera: *“los costes derivados de la actualización de los elementos de la red y de los sistemas necesarios para hacer posible la conservación de los números deberán ser sufragados por cada operador sin que, por ello, tengan derecho a percibir indemnización alguna. Los demás costes que produzca la conservación de los números telefónicos se repartirán, a través del oportuno acuerdo, entre los operadores afectados por el cambio. A falta de acuerdo, resolverá la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia. Los precios de interconexión para la aplicación de las facilidades de conservación de los números habrán de estar orientados en función de los costes y, en caso de imponerse cuotas directas a los abonados, no deberán tener, en ningún caso, efectos disuasorios para el uso de dichas facilidades”.*

En lo que respecta a las contraprestaciones económicas entre operadores, el Reglamento MAN en su artículo 45 indica que los costes derivados de la actualización de los elementos de red y de los sistemas necesarios para hacer operativa la portabilidad deben ser sufragados por cada operador y que sólo se podrá facturar al operador receptor en función del coste directo relacionado con los procedimientos necesarios para habilitar el cambio.

La CMT, en el ámbito de sus competencias, ha interpretado¹¹ qué conceptos deben estar incluidos en el ámbito de la actualización de elementos de red y sistemas necesarios para la ejecución de la portabilidad, agrupándose éstos fundamentalmente en dos categorías (i) los costes asociados al mantenimiento de la Entidad de Referencia, plataforma centralizada cuyo coste de implantación y uso es repartido entre los operadores que la utilizan y (ii) coste de los sistemas de gestión de la portabilidad internos de cada operador. Estos costes no pueden ser repercutidos al operador receptor. Los costes asociados a la Entidad de Referencia son repartidos entre los operadores y los relativos a sus sistemas internos deben ser asumidos por cada operador.

¹¹ Resolución, de 5 de abril de 2001, por la que se aprueban las contraprestaciones económicas derivadas de la conservación de numeración por cambio de operador en redes telefónicas públicas fijas.

Asimismo, el operador donante puede repercutir al operador receptor aquellos costes directos necesarios para habilitar el proceso de cambio de operador, principalmente ligados a las tareas administrativas de gestión de las solicitudes y envío de comandos a central. La CMT ha fijado mediante Resolución¹² el importe de esta contraprestación económica que el operador receptor debe abonar al operador donante por portabilidad.

Por tanto, aquellos cambios en los sistemas del operador que no estén estrictamente vinculados o provocados por la ejecución de la portabilidad serían considerados costes comunes asociados a una baja, no pudiendo en dicho caso trasladarse dichos costes al operador receptor.

Visto lo anterior, los trabajos que Telefónica, como operador donante, debe acometer para reconfigurar el acceso múltiple de la Junta de Andalucía, eliminando la numeración de una sede específica dentro de la numeración global de la provincia, estarían considerados como actualizaciones en la configuración del servicio corporativo prestado por Telefónica a la Junta de Andalucía, donde es necesario hacer modificaciones en los sistemas de control del servicio para continuar prestando los servicios suplementarios contratados sin pérdida de servicio al eliminarse varias numeraciones.

Así, aunque estos trabajos se han ocasionado por la solicitud de portabilidad, los cambios en los equipos de control y configuraciones que Telefónica debe ejecutar en su red son ocasionados por la necesidad de modificar el servicio de red corporativa asociada al conjunto de sedes de la Junta de Andalucía en la provincia. Estos cambios deberían ejecutarse igualmente en el caso de dar de baja del servicio corporativo al conjunto de numeraciones de la sede. Por tanto, dichas actualizaciones no formarían parte de los cambios en los elementos de red y sistemas necesarios para hacer operativa la portabilidad, sino que serían comunes a los cambios que Telefónica debe ejecutar cuando parte de la numeración se da de baja del servicio.

En consecuencia, el operador podría imputar al usuario una cuota por el coste asociado a los trabajos de reconfiguración del servicio vinculado al acceso múltiple de la provincia, siempre que así lo hiciera en el caso general de baja parcial de numeración del servicio sin portabilidad, y siempre que dicha información hubiera estado incluida dentro de los precios y condiciones económicas de los servicios contratados, en línea con el artículo 8 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, o en el caso de la Junta de Andalucía, dada su condición de Administración Pública, dentro de las condiciones de la oferta vinculante presentada por Telefónica en el proceso de licitación de la contratación pública de los servicios de la Junta de Andalucía, en virtud de la cual resultó adjudicataria de dichos servicios.

¹² Resolución de 17 de febrero de 2011, sobre la contraprestación económica entre operadores por los procedimientos derivados de la portabilidad de numeración telefónica geográfica y de servicios de tarifas especiales.

A su vez, se ha de tener en cuenta que la Directiva de servicio universal y usuarios, en su considerando 47 indica que *“los consumidores deben poder tomar decisiones con conocimiento de causa y cambiar de proveedor cuando les interese, con el fin de beneficiarse plenamente del entorno competitivo. Es fundamental que puedan hacerlo sin que se lo impidan trabas jurídicas, técnicas o prácticas, en particular condiciones contractuales, procedimientos, cuotas y otros”*. Por ello, en virtud de lo anterior, cualquier cuota directa que pueda ser impuesta a los abonados, no podrá desincentivarles para que cambien de operador o prestador de servicios.

En base a lo anterior, y a falta de una mayor información al respecto, se considera que la cuota que Telefónica pretende cobrar a la Junta de Andalucía por el coste de los trabajos de reconfiguración del acceso múltiple ligados a la portabilidad de numeración de una sede, y estimada en 541,50€, para ser aplicada debería haber estado incluida en la información contractual relativa a los precios y condiciones económicas de los servicios contratados, o de manera análoga en las condiciones asociadas a la oferta vinculante presentada por la operadora en el correspondiente proceso de licitación y adjudicación pública de los servicios objeto de contratación por parte de la Junta de Andalucía, donde Telefónica debería haber hecho constar las cuotas aplicables en caso de baja parcial de numeración.

Asimismo, teniendo en cuenta que la Junta de Andalucía dispone de 10.000 sedes, y dicho coste podría multiplicarse en el caso de que decidiese portar numeración de múltiples sedes, la cuantía de esta cuota podría ser considerada una traba al cambio de operador, condicionando negativamente cualquier posibilidad de cambio de prestador de servicios y, por consiguiente, desincentivadora del cambio de operador.

3.3 Sobre el impacto de la desagregación de numeración en el proceso de portabilidad.

Según la Junta de Andalucía, Telefónica alega que la desagregación de la numeración completa puede afectar al proceso de portabilidad y liberalización de nueva numeración. La Junta de Andalucía considera que se trata de un problema técnico interno que el operador debería subsanar para hacer posible la portabilidad de la numeración y solicita confirmación a esta Comisión en este sentido, así como aclaración sobre si este hecho podría provocar retrasos en los procesos de portabilidad que se soliciten.

La Directiva de servicio universal y usuarios especifica en su artículo 30 que *“las autoridades nacionales competentes podrán prescribir el proceso general de conservación de números, teniendo en cuenta las disposiciones nacionales en materia de contratos, la viabilidad técnica y la necesidad de mantener la continuidad del servicio al abonado”*, añadiendo además que *“los Estados miembros velarán por que las condiciones y los procedimientos para la resolución del contrato no constituyan un factor disuasorio para cambiar de proveedor de servicios”*.

En cumplimiento de la normativa vigente, la CMT aprobó las especificaciones técnicas de portabilidad y mediante Circular especificó, en su disposición sexta lo siguiente: *“Ante cualquier evento que pudiera afectar al normal funcionamiento de la portabilidad, incluyendo la necesidad de modificación de los sistemas de red o de los procedimientos administrativos de los operadores, de las Entidades de Referencia, o de sus mecanismos de gestión, los operadores deberán garantizar el derecho de los abonados a la conservación de la numeración y la continuidad en la prestación de los servicios.”*

Es evidente por tanto, la obligación de los operadores de garantizar el derecho a la portabilidad de los usuarios, sin pérdida de servicio. La CMT, consciente de las especificidades inherentes a la portabilidad de números de empresas, generalmente agrupados en accesos, identificó de manera explícita en las especificaciones la tipología de este tipo de solicitudes (acceso múltiple), habilitando la posibilidad de portar grupos de numeración y obligando al operador donante a facilitar información relativa a todos los números asociados a un acceso determinado, para así facilitar al operador receptor la correcta identificación de numeraciones a portar.

Generalmente, los operadores donantes han tenido habilitados mecanismos automatizados para portar agrupaciones de numeración, siempre que toda la numeración fuera portada. Así, por ejemplo, la propia Telefónica ha dispuesto mecanismos automatizados a nivel mayorista para los casos en los que se porte toda la numeración asociada. Sin embargo, para el caso de portabilidades parciales de numeración, los mecanismos habituales estaban orientados a que el cliente solicitase previamente a Telefónica la reconfiguración de sus agrupaciones de numeración, para posteriormente solicitar la portabilidad de las numeraciones concretas.

Es decir, con independencia de que la desagrupación de numeración implícitamente asociada a la solicitud de portabilidad, venga vehiculada mediante la propia solicitud de portabilidad, o mediante un procedimiento previamente solicitado por el cliente, el resultado debe ser el mismo, esto es, ejecutar el cambio de operador sin pérdida de servicio para el cliente. Por tanto, la respuesta de esta Comisión es clara respecto a que la desagregación de la numeración no debe afectar al proceso de portabilidad.

Con respecto al plazo asociado a la portabilidad, las especificaciones incluyen la reducción del plazo a un día previsto en la Directiva. Sin embargo, se continúa permitiendo que la ejecución de la portabilidad se haga efectiva en un plazo diferido (hasta un mes después de la solicitud), siempre que el usuario así lo haya indicado en su solicitud. Asimismo, al requerir la portabilidad fija en la mayoría de ocasiones, de cambios en el acceso físico del usuario (por ejemplo, desagregación del par de cobre, tendido de fibra...) la especificación incluye la modalidad de “proceso asegurado”, donde el operador podrá iniciar el proceso de portabilidad cuando esté en disposición de suministrar el acceso al abonado, y así coordinar la portabilidad con la provisión operativa del acceso.

En las portabilidades de empresa, las solicitudes de portabilidad se ejecutan siguiendo esta modalidad de “proceso asegurado”, de forma que el operador receptor envía la solicitud a la Entidad de Referencia cuando está en disposición de proveer el acceso (ya sea una vez que conoce la ventana de desagregación del par, o bien a partir del momento en el que disponga de medios de acceso propios) y teniendo en cuenta que debe provisionar configuraciones tipo centralita en muchas ocasiones.

Por tanto, las solicitudes de portabilidad de clientes de empresa se planifican adecuadamente por el operador receptor en conjunto con el cliente, teniendo en cuenta la tipología de numeraciones a portar y sus accesos asociados, así como los servicios suplementarios existentes, y la portabilidad se realiza generalmente en fechas diferidas. En el caso que nos ocupa, al deberse realizar una desagregación de la numeración de la provincia por parte del operador donante, para permitir la continuidad del servicio en aquellas sedes donde mantenga el servicio con el cliente, la solicitud de portabilidad del operador receptor se lanzará una vez que el operador donante asegure los cambios en la configuración, de forma que no haya pérdida de servicio.

En conclusión, globalmente la ejecución de la portabilidad de este tipo de procesos de cambio de operador de agrupaciones de líneas de empresas es en general más larga en plazo que la portabilidad de líneas residenciales. Sin embargo, las reconfiguraciones del servicio que deba acometer el operador donante para mantener el servicio al cliente no deben suponer un obstáculo o traba al cambio de operador.

4. Conclusiones

Conforme a lo expuesto, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC emite las siguientes conclusiones:

Primero.- Todos los números geográficos pueden ser portados a otro operador, incluyendo subconjuntos de numeraciones de un acceso múltiple, estando el operador donante obligado a facilitar dicha portabilidad. El operador donante deberá realizar las operaciones de reconfiguración de los accesos necesarias para poder mantener el servicio existente en las numeraciones de las sedes que no se portan y permitir la portabilidad de la numeración parcial solicitada.

Segundo.- La cuota que Telefónica pretende cobrar a la Junta de Andalucía por el coste de los trabajos de reconfiguración del acceso múltiple debería constar en la información relativa a los precios y condiciones económicas de los servicios contratados, o a las condiciones asociadas a la oferta vinculante presentada por la operadora en el correspondiente proceso de licitación de la contratación pública de los servicios de la Junta de Andalucía, en virtud de la cual Telefónica resultó adjudataria de éstos, para el caso de baja parcial de numeración. Asimismo, esta cuota podría ser considerada desincentivadora del

cambio de operador, teniendo en cuenta el número de sedes de la Junta de Andalucía.

Tercero.- Las reconfiguraciones del servicio que deba acometer el operador donante para mantener el servicio al cliente no deben suponer un obstáculo o traba al cambio de operador.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese al interesado.

