

**RESOLUCIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE MIGRACIÓN DE LA
NUMERACIÓN TELEFÓNICA MÓVIL DE ORBITEL COMUNICACIONES
LATINOAMERICANAS S.A. A LA OPERADORA LEBARA LIMITED UK.****(Expte. NUM/ DTSA/1547/13/ORBITEL LEBARA)****SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA DE LA CNMC****Presidenta**D^a. María Fernández Pérez**Consejeros**

D. Eduardo García Matilla.

D. Josep María Guinart Solá.

D^a. Clotilde de la Higuera González.

D. Diego Rodríguez Rodríguez.

Secretario de la Sala

D. Tomás Suárez-Inclán González, Secretario del Consejo

En Madrid, a 13 de mayo de 2014

Visto el expediente relativo el procedimiento de migración de la numeración telefónica móvil de Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas S.A. a la operadora Lebara Limited UK, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

I ANTECEDENTES DE HECHO**PRIMERO.- Notificación de Lebara sobre la adquisición de Orbitel**

Con fecha 22 de julio de 2013 tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT)¹ un escrito de Lebara Limited Sucursal en España en el que informaba de que, con fecha 15 de julio de 2013, su representada Lebara Limited UK (en adelante, Lebara) había adquirido la cartera de clientes de telefonía móvil de Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas, S.A. (en adelante, Orbitel), con efectos a 1 de julio de 2013, así como el derecho de uso de la marca “Orbitel Móvil”.

Asimismo, Lebara señalaba que el 10 de julio de 2013 había comunicado la citada compraventa a su operador anfitrión Vodafone Enabler España, S.L. (en adelante, VEE), al objeto de que procediese a realizar la correspondiente solicitud a

¹ Organismo extinguido. Desde el 7 de octubre de 2013, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia –CNMC- se ha puesto en funcionamiento, continuando el ejercicio de las funciones de la extinta CMT.

esta Comisión de traspaso a su favor de la subasignación de los recursos de numeración móvil de VEE que actualmente tiene autorizada Orbitel².

Por último, comunicaba que Lebara y Orbitel, de acuerdo con lo establecido en el 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 (en adelante, RD 899/2009), y la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal, estaban desarrollando todas las acciones y comunicaciones necesarias con respecto a los clientes y la Administración para ejecutar la operación con total transparencia y plena garantía de los derechos de los usuarios.

SEGUNDO.- Solicitud de Vodafone Enabler sobre el traspaso a Lebara de la subasignación de sus recursos de numeración autorizada a Orbitel

El 2 de agosto de 2013 VEE presentó un escrito por el que solicitaba la cancelación de los bloques subasignados a Orbitel (6027, 6039, 60305, 60306, 60307, 60308 y 60309) y la posterior subasignación de éstos en favor de Lebara.

Además, VEE adjuntaba copias de las cartas recibidas por parte de Orbitel y Lebara en las que ambos operadores le informaban de la cesión de los clientes del primero en favor del segundo, así como la correspondiente carta de contestación de VEE a Lebara autorizando el uso de la marca “Orbitel Móvil” (en virtud de la cláusula 1.1 del contrato), en la que se establecía la condición de no realizar el procedimiento de migración en el Nodo Central de portabilidad³, al menos, durante el año 2013.

TERCERO.- Requerimiento de información a los operadores y a la AOPM

Mediante sendos escritos del Secretario de la CMT, de 9 de agosto de 2013, se requirió a los operadores Orbitel, Lebara y VEE, así como a la Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil (en adelante, AOPM) determinada información, entre otra, sobre los medios a través de los cuales los usuarios habían sido informados sobre el cambio de operador y su derecho a resolver el contrato anticipadamente sin penalización alguna (artículo 9.3 del RD 899/2009).

Asimismo, se solicitó aclaración sobre los términos de la cláusula contractual a la que hacía referencia VEE para no ejecutar el procedimiento de migración de operador contemplado en la actual Especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración móvil.

CUARTO.- Contestaciones al requerimiento de información

Orbitel

El 30 de agosto de 2013, Orbitel informaba a través de su escrito de contestación al requerimiento que fueron los tres operadores los que habían llegado al acuerdo de

² VEE es igualmente el operador anfitrión de Orbitel.

³ El Nodo Central se configura como un sistema centralizado que actúa como agente intermedio de comunicación, al objeto de facilitar los procedimientos administrativos entre operadores y mantener continuamente actualizada la base de datos de números portados.

no acometer la migración de los clientes durante el ejercicio 2013, aunque sin especificar las razones que habían motivado tal decisión.

Respecto a la comunicación a los abonados sobre la modificación contractual derivada de su cesión en la prestación del servicio, Orbitel afirmaba haber enviado un mensaje SMS, los días 22 y 23 de julio de 2013, con el siguiente texto:

“HOY ENTRAS EN UN NUEVO MUNDO: Orbitel Móvil pasa a formar parte del GRUPO LEBARA, tu nuevo operador. A partir de ahora disfrutarás de nuevas promociones y servicios. BIENVENIDO! Para más info y en caso de oposición visita <http://es.orbitel.com>”.

Asimismo, Orbitel anexaba el texto con el que informaba sobre el cambio de operador (en uno de los enlaces dentro de su página web <http://es.orbitel.com>) y el derecho de los usuarios a resolver anticipadamente el contrato de prestación de servicios de telefonía móvil sin penalización hasta el 30 de septiembre de 2013, al haberse producido una modificación sustancial del contrato.

Vodafone Enabler

En su escrito de contestación al requerimiento de información VEE confirmaba que la voluntad de no acometer la migración, al menos durante el año 2013, fue pactada entre los tres operadores por motivos económicos y porque, desde un punto de vista general, permitía a Lebara disponer de dos perfiles de operador diferentes en el Nodo Central de portabilidad: 1) uno para los clientes dados de alta con numeración más antigua de Lebara y 2) otro para los clientes de Lebara con la numeración más reciente cuya subasignación se solicita en el marco del presente procedimiento.

Lebara

Por su parte, Lebara, mediante un escrito de 3 de septiembre de 2013, respondía al requerimiento aclarando que no había adquirido ninguna acción o participación societaria de Orbitel, tan solo había celebrado con esta sociedad un contrato de adquisición de activos, en concreto: 1) de la cartera de clientes relativa exclusivamente a la actividad de telefonía móvil como OMV, 2) del derecho de uso como licenciataria de la marca “Orbitel Móvil” y 3) de la titularidad de varios dominios de Internet asociados a Orbitel en España.

Asimismo, coincidía con Orbitel en que el modo en que se había procedido a comunicar a los usuarios el cambio de operador era mediante el envío de un mensaje de texto los días 22 y 23 de julio de 2013.

AOPM

Mediante escrito de 10 de septiembre de 2013, la AOPM confirmaba que ninguno de los operadores había solicitado el inicio de la migración de la numeración telefónica móvil de los clientes de Orbitel, quedando pendiente la baja de Orbitel en el Nodo Central a la efectiva ejecución del citado procedimiento de migración.

QUINTO.- Escrito de alegaciones adicionales de VEE

Con fecha 5 de noviembre de 2013 VEE presentó un nuevo escrito en que comunicaba que había solicitado a la AOPM un estudio sobre las implicaciones de sustituir en el Nodo Central el literal 'Orbitel Móvil' por 'Lebara-OR', como nombre con el que se identificase al operador donante/receptor de las portabilidades solicitadas por los clientes con numeración subasignada a Lebara o asociada a la marca "Orbitel Móvil".

Según la AOPM, el perfil 'Orbitel Móvil' desaparecería de la base de datos del Nodo Central, por lo que no sería posible distinguir entre las portabilidades llevadas a cabo por el antiguo operador móvil Orbitel y la nueva rama comercializadora de Lebara 'Lebara-OR', a menos que se llevasen a cabo las modificaciones necesarias en los sistemas, que se suponían muy costosas.

SEXTO.- Avocación

Con fecha 11 de febrero de 2014, habida cuenta de que en la materia objeto del presente procedimiento concurren circunstancias específicas de índole técnico y regulatorio que conllevaban actuaciones adicionales a la mera transmisión de la titularidad de los recursos de numeración, la Sala de Supervisión Regulatoria acordó avocar la competencia delegada en el Secretario, en la Resolución de 15 de septiembre de 2011 del Consejo de la CMT (publicada en el BOE núm. 238, de 3 de octubre de 2011), única y exclusivamente para resolver el presente procedimiento.

SÉPTIMO.- Trámite de audiencia enviado por la Comisión

Con fecha 21 de febrero de 2014 esta Comisión procedió a dar trámite de audiencia a las entidades interesadas. Se comunicó a los operadores el informe elaborado por la Dirección de Telecomunicaciones y Servicios Audiovisuales (en adelante, DTSA) de esta Comisión en el que se proponía la autorización de la modificación de los recursos de numeración en favor de Lebara, aunque siguiendo los pertinentes trámites asociados en la AOPM (migración de los recursos de numeración).

Asimismo, se consideraba que Orbitel no había dado correcto cumplimiento de su obligación de comunicar a los usuarios el cambio de proveedor, por lo que se proponía volver a informar correctamente de dicho derecho, dejando constancia, de manera expresa, de la posibilidad de revocar el contrato sin penalización.

OCTAVO.- Escritos de alegaciones al trámite de audiencia

Orbitel

Mediante escrito de 14 de marzo de 2014, Orbitel alega que, a su entender, el mensaje SMS enviado a los usuarios informando sobre el cambio de proveedor de servicios recogía el derecho de oposición de los usuarios contemplado en el RD 899/2009 al contener la palabra 'oposición' y una referencia directa a su página web, siendo éste el canal utilizado para comunicarse con sus clientes y estar estos plenamente familiarizados con el mismo.

Asimismo, en cuanto a la migración, Orbitel se ofrece a realizar cuantas acciones sean necesarias para migrar la numeración de Orbitel a Lebara así como salvaguardar la integridad de los derechos de los usuarios y consumidores.

Vodafone Enabler

Con fecha 14 de marzo de 2014 VEE presentó su escrito de alegaciones, que se resumen a continuación.

VEE toma nota que no es posible solicitar una modificación de los recursos de numeración en una fecha ya pasada, es decir, con retroactividad. Al respecto, alega que nunca había pretendido realizar una subasignación a Lebara de facto, simplemente se había visto forzado a adoptar esta medida al no tener los medios para impedir los acuerdos comerciales entre terceras partes ya sucedidos.

VEE dice no entender por qué el expediente es más que una mera transmisión y, por tanto, por qué la Sala de Supervisión Regulatoria ha avocado para sí su resolución.

VEE señala que el hecho de no haber llevado a cabo la migración de Orbitel a Lebara durante el año 2013 fue por una imposibilidad técnica debido a que las migraciones en curso en el Nodo Central hacían imposible llevar a cabo otra simultánea. Asimismo, VEE manifiesta que, tal como pactaron las tres partes, una migración (aparte de la transmisión) implicaría unos costes que harían inviable la operación y conllevaría la activación del proceso de alta extraordinaria para salvaguardar el derecho de los usuarios a conservar su numeración.

VEE considera que la situación de Orbitel sería mejor que la de otras marcas comerciales como Vueling, Bankinter, Blau, 40 Principales o Amena (ninguna de ellas son operadoras registradas en la Comisión ni en el Nodo Central), que obligan a sus operadores matriz a suministrar al resto de operadores pertenecientes a la AOPM la traducción del nombre del operador efectivamente registrado.

Asimismo, VEE pone como ejemplo de grupos empresariales a ONO, con más de un operador inscrito en el Registro de operadores y, por tanto, más de un operador registrado en el Nodo Central de portabilidad (Cableuropa, S.A.U. y Tenaria, S.A.U.). VEE cita otro ejemplo en el que presuntamente no se habría obligado a realizar una migración, como sería la constitución de Ocean's Network, S.L. (en adelante, Ocean's) como OMV prestador de servicio bajo el host Internet Outsourcing Services.

Finalmente, VEE solicita que, en el caso de que esta Comisión resuelva obligar a acometer un proceso de migración, se estime pertinente conceder un plazo de tres meses desde que se ponga fin al procedimiento de referencia.

Lebara

Lebara presentó sendos escritos con fechas 20 y 24 de marzo de 2014. En el primer escrito Lebara coincidía con Vodafone en que la AOPM requería un plazo de tres meses para el inicio de la migración y, en consecuencia, solicitaba un plazo de entre tres y seis meses para realizar la convergencia hacia un único código de operador.

Sin embargo, en su segundo escrito Lebara solicita que ese plazo sea dedicado a estudiar cuál era la mejor opción, si mantener los dos códigos de operador o converger a uno solo.

AOPM

El 20 de marzo de 2014 la AOPM presentó su escrito de alegaciones en el que informa que se ha analizado la posibilidad solicitada por VEE para adaptar el Nodo Central, de modo que se distinga el histórico de portabilidades entre Orbitel y Lebara en caso de mantener dos nombres de operador diferentes, y que, una vez efectuado el citado análisis por el proveedor del nodo, Indra, se ha concluido que tal posibilidad es inviable al suponer un cambio en la lógica seguida por el Nodo Central.

Asimismo, la AOPM añade que no tiene constancia de que ningún operador asociado esté disconforme en mantener la configuración actual de Orbitel y Lebara en el Nodo Central como dos operadores en lugar de uno, y al que siguen contribuyendo a la AOPM por duplicado.

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

PRIMERO.- Habilitación competencial

En virtud de lo dispuesto en el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, Ley 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, de Telecomunicaciones entró en vigor el día 11 de mayo de 2014⁴, y derogó entre otras normas la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones⁵. Sin embargo en lo referente al procedimiento concreto objeto de la presente Resolución hay que tener en cuenta los siguientes extremos:

- De conformidad con lo dispuesto en las Disposiciones Transitorias Décima y Undécima de la Ley 9/2014, hasta que el Ministerio de Industria, Energía y Turismo asuma efectivamente las competencias en materia de numeración éstas se seguirán ejerciendo por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- Asimismo, la Disposición Transitoria Primera de la Ley 9/2014 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*

⁴ La Ley 9/2014, de 9 de abril 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).

⁵ Ver Disposición Derogatoria Única, apartado b), de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones.

continuarán vigentes en lo que no se opongan a esta Ley, hasta que se apruebe su normativa de desarrollo”.

- Por último, con carácter general la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común establece en su apartado 1 que “A los procedimientos ya iniciados antes de la entrada en vigor de la presente Ley se les aplicará la normativa vigente en el momento en el que se iniciaron los mismos (en este caso, la Ley 32/2003).

Los artículos 16.4 y 48.4.b) de la ya derogada Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones atribuía a esta Comisión la función de asignar la numeración a los operadores, dictando las resoluciones oportunas, en condiciones objetivas, transparentes y no discriminatorias, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine. Los artículos 19 y 69.d) y las Disposiciones Transitorias Décima y Undécima de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones atribuyen de manera transitoria a esta Comisión la misma función de gestión de los recursos públicos de numeración.

Asimismo, al igual que lo hacía el artículo 11.4 de la Ley 32/2003, el artículo 12.5 de la Ley 9/2014 habilita a esta Comisión a intervenir en las relaciones entre los operadores o entre operadores y otras entidades que se beneficien de las obligaciones de acceso e interconexión con objeto de fomentar y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3.

Según lo dispuesto en los artículos 2.2 de la Ley 3/2013 y 1.2 del Estatuto Orgánico de esta Comisión, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto (en adelante, RD 657/2013), este organismo, en el ejercicio de las funciones públicas que tiene encomendadas, se regirá por la LGTel y su normativa de desarrollo, y, supletoriamente, por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC).

El presente procedimiento fue iniciado por la CMT a instancias de LEBARA. Sin embargo, la Disposición Adicional Segunda, apartado 1, de la Ley CNMC, señala que la constitución de la CNMC implicará la extinción, entre otros organismos, de la CMT. En virtud de lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Transitoria Quinta, apartado 1, de la Ley 3/2013⁶, una vez constituido este Organismo y atendiendo a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la citada Ley, el órgano competente para resolver el presente procedimiento es la Sala de Supervisión regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

⁶ La citada Disposición señala que los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 3/2013, de 4 de junio, continuarán tramitándose por los órganos de la autoridad a los que la citada Ley atribuye las funciones anteriormente desempeñadas por los organismos extinguidos.

III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

PRIMERO.- Normativa aplicable a los procesos de subasignación de los recursos de numeración

Traspaso de la subasignación de numeración

Tanto el artículo 16.1 de la Ley 32/2003, y Como el artículo 19.1 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones establecen que “Para los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público se proporcionarán los números, direcciones y nombres que se necesiten para permitir su efectiva prestación”.

Asimismo, el 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), vigente de acuerdo a lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones, establece en el artículo 48 que tendrán derecho a obtener recursos públicos de numeración del plan nacional de numeración telefónica (en adelante, PNT) los operadores de redes telefónicas públicas y del servicio telefónico disponible al público, en la medida que lo necesiten para permitir su efectiva prestación.

Por su parte, el artículo 49 del citado Reglamento MAN dispone que los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas, pero que no se encuentren en condiciones de obtener la asignación de recursos públicos de numeración, podrán solicitar de los titulares de numeración la subasignación de los recursos que precisen, siempre que la numeración subasignada se utilice para el fin para el cual fue asignada, según el apartado 5.b del artículo 59 del mismo Reglamento, y previa autorización de esta Comisión.

A efectos procedimentales, el traspaso de una subasignación de recursos de numeración se articula en un mismo acto administrativo, acordándose la cancelación de la vigente subasignación y la inmediata autorización de la subasignación en favor del operador beneficiario. Es por ello que la solicitud de transmisión de la subasignación de recursos de numeración se entiende que contiene igualmente una solicitud de cancelación de la autorización de subasignación previa sobre éstos, siendo la solicitud por parte del asignatario uno de los supuestos previstos para proceder a la modificación de las asignaciones de numeración, de acuerdo con lo establecido en el artículo 62 del Reglamento MAN.

Procedimiento específico de migración de la numeración en la Especificación técnica de portabilidad móvil

Con fecha 19 de junio de 2008, la CMT aprobó la Circular 1/2008 sobre conservación y migración de numeración telefónica. En dicha Circular se define un cambio en el modelo de gestión de las peticiones de portabilidad en el ámbito de la telefonía móvil, pasando de un modelo distribuido a un modelo centralizado. Asimismo, se establece la obligación de facilitar la migración de la numeración de

todos o parte de los abonados de un operador cuando se modifique el encaminamiento de las llamadas.

Tal como se define en el apartado 7.5 de la vigente Especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración móvil en caso de cambio de operador⁷, el proceso de migración de numeración es un procedimiento para todos aquellos escenarios en los que es preciso realizar modificaciones masivas en la información asociada al enrutamiento de las llamadas (NRN⁸) sin que medie una petición de portabilidad del abonado o cliente (no se produce cambio de operador desde la perspectiva del abonado). Dicho proceso abarca tanto la numeración asignada/subasignada activa (asignada a un abonado) que no haya sido portada a otro operador, así como la numeración importada por el operador solicitante.

Comunicación a los usuarios

La cesión en la prestación de los servicios de telefónica móvil por parte de Orbitel, y el consiguiente traspaso de la numeración telefónica móvil que Orbitel tiene subasignada a favor de Lebara, se considera que supone una modificación sustancial del contenido de los contratos que mantiene Orbitel con sus abonados, al pasar a ser su proveedor de servicios un operador distinto al contratado por éstos.

En virtud de lo establecido en el artículo 9.3 del RD 899/2009, los operadores deberán notificar al usuario final las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en la notificación de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

SEGUNDO.- Análisis de la propuesta de Vodafone Enabler, Orbitel y Lebara

Según la información disponible en los Registros de operadores y de numeración que gestiona esta Comisión, la entidad Lebara está inscrita como operador móvil virtual prestador del servicio telefónico disponible al público (en adelante, OMV PS) y dispone de un acuerdo mayorista de acceso con VEE. Lebara habría adquirido la cartera de clientes de Orbitel con efectividad el 1 de julio de 2013.

Esta Comisión fue informada por parte de Lebara de la citada operación el 22 de julio de 2013, coincidiendo con el día en que se comunicaba a los clientes el cambio de proveedor de servicios de comunicaciones móviles, a través del envío de mensajes de texto SMS.

Por su parte, Orbitel actualmente aún se encuentra inscrito como OMV PS con recursos de numeración de VEE subasignados a su favor. Según informó Lebara a esta Comisión, dicho operador pretende abandonar la rama de actividad asociada al servicio móvil y ceder su numeración subasignada a Lebara.

⁷ Resolución, de 7 de julio de 2011, sobre la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes móviles (DT 2009/1660).

⁸ *Network Routing Number*: número que precede al número destino de la llamada y que identifica la red de destino.

Transmisión de la numeración subasignada

Según manifiesta Lebara y reconoce VEE en su escrito de alegaciones de 14 de marzo de 2014, este último operador, como anfitrión/*host* que proporciona el acceso al servicio móvil tanto a Orbitel como a Lebara, fue informado el 10 de julio de 2013 de la operación, y no fue hasta el 2 de agosto de 2013 cuando solicitó a la CMT con carácter retroactivo, a efectos el 15 de julio de 2013, el traspaso de la subasignación de los recursos de Orbitel en favor de Lebara.

A este respecto, debe aclararse que la solicitud de subasignación de la numeración ha de ser comunicada por el operador asignatario a esta Comisión con suficiente antelación para analizar los efectos e impactos que sobre los usuarios y el resto de operadores puede provocar el cambio de operador que hará uso de la numeración.

No puede aceptarse que el cambio del operador autorizado para la subasignación de la numeración se realice de facto, por un acuerdo entre los operadores involucrados en la operación contractual, sin que este Organismo tenga conocimiento de quién es el operador que en la práctica está haciendo uso de la numeración y después se solicite que se autorice dicho traspaso de la subasignación con carácter retroactivo.

Se ha de recordar que la asignación de los recursos de numeración conlleva el cumplimiento de una serie de condiciones para su utilización por parte del operador asignatario (artículo 59 del Reglamento MAN), entre ellas, que permanezca bajo su control, que haga un uso correcto y eficiente de la numeración de acuerdo con las condiciones establecidas en el PNT y que garantice a los abonados, entre otros, el derecho a conservar la numeración en caso de cambio de operador.

La autorización de aplicar con carácter retroactivo la subasignación de la numeración de VEE a favor de Lebara supondría a esta Comisión aceptar que, durante un periodo temporal, el operador asignatario/subasignatario de la numeración y el operador responsable de las obligaciones derivadas de la normativa regulatoria, por el uso de la numeración, no coincidirían o que sólo existiera el segundo operador, en caso de que el operador asignatario/subasignatario cesase en la prestación de sus servicios, perdiendo de este modo el control de la numeración, al no conocer el operador que en la práctica hace uso de la misma, y poniendo en peligro el cumplimiento de las obligaciones que conlleva la asignación de la numeración.

En consecuencia, tal como también reconoce VEE en su último escrito de alegaciones, no es posible otorgar efectos retroactivos al traspaso de la subasignación de la numeración que a través de este procedimiento se autoriza. Por ello, se exige a VEE que, en otras ocasiones similares, en cumplimiento de las obligaciones que tiene establecidas como asignatario de la numeración, curse su solicitud de autorización para la subasignación de la numeración con la suficiente antelación que le sea posible para que esta Comisión pueda evaluar las circunstancias que concurran en cada caso. Por lo que respecta a Orbitel, de acuerdo con los datos de que dispone esta Comisión, este operador sigue inscrito como operador en el Registro de Operadores y dispone de numeración subasignada de conformidad con el Registro de Numeración. Asimismo, la AOPM ha confirmado

que Orbitel continúa siendo miembro de la asociación y estará dado de alta en el Nodo Central hasta que se efectuó la migración de la numeración.

No obstante, Orbitel notificó a sus abonados que, desde el 30 de septiembre de 2013, Lebara pasaría a ser el operador proveedor de los servicios. Por tanto, se considera necesario atender a la solicitud de VEE de traspaso de la subasignación de la numeración de Orbitel a favor de Lebara, de modo que este último operador pueda garantizar la continuidad de los servicios a estos clientes y dar de alta a los clientes titulares del resto de numeración aún disponible en los bloques subasignados.

Migración en el Nodo Central de portabilidad móvil

Respecto al procedimiento de migración de la numeración, los operadores habrían acordado que no se llevaría a cabo, al menos durante el año 2013, aun cuando dicho procedimiento se encuentra establecido en la Especificación técnica de portabilidad móvil, en los escenarios en los que se realiza un cambio masivo de la información referente al encaminamiento de las llamadas⁹, como en el caso actual en el que todos los clientes de Orbitel pasan a depender de otro operador.

Si bien es cierto que el operador anfitrión de ambos operadores es VEE y, por tanto, a priori no parecería necesario modificar la información de encaminamiento (prefijos NRN) de los subbloques asociados a los clientes provenientes de Orbitel, sí que sería imprescindible unificar los diferentes nombres del operador Lebara, de modo que solo se mantuviese uno único, en particular, 'Lebara Movil' (literal con el que es identificado Lebara en el Nodo Central de Portabilidad) .

Ello es así puesto que una vez subasignada la numeración de Orbitel a Lebara, el operador Orbitel comenzará a funcionar como una marca comercial de Lebara, desprendiéndose de sus obligaciones como operador de comunicaciones electrónicas, entre ellas, la de garantizar la conservación de la numeración de sus usuarios. Además, los usuarios de Orbitel que así lo decidan pasarán a depender del operador Lebara.

De manera contraria, si se conservaran dos perfiles en el Nodo Central ('Lebara Movil' y la marca comercial 'Orbitel Móvil'), entre los que los clientes debieran escoger al rellenar la solicitud de alta de portabilidad, se podría inducir a error y existiría el riesgo de que los clientes escogieran la denominación incorrecta del operador (el comercializador que creen que les presta los servicios), de modo que la solicitud fuese rechazada.

En particular, VEE explica correctamente cómo funciona el proceso de portabilidad para marcas comerciales de servicios móviles tales como Vueling, Bankinter, Blau, 40 Principales o Amena: al no estar estas marcas comerciales registradas en el Nodo Central, los operadores que les suministran las tarjetas SIM para su comercialización tienen que comunicar al resto de operadores asociados a la AOPM la correspondencia entre la marca comercial y el verdadero prestador de servicios,

⁹ En concreto, apartado 7.5.1 de la Especificación técnica, relativo al "Periodo de migración intensiva y volumen garantizado de migraciones diarias" dentro del apartado 7.5 dedicado al proceso de manera general al "Proceso de migración de numeración".

de modo que no se pierdan buena parte de las solicitudes de portabilidad en las que el usuario indica como prestador de servicios la marca comercial, en lugar del nombre del operador con el que realmente ha firmado el contrato de prestación de servicios móviles.

En este sentido, VEE considera que dejar a Orbitel como marca comercial dada de alta en el Nodo Central podría mejorar el procedimiento de portabilidad dado que los usuarios suelen recordar antes la marca comercial que el operador con el que han firmado el contrato.

A este respecto, cabe incidir en el hecho de que las marcas comerciales no identifican necesariamente a operadores de comunicaciones electrónicas y, por tanto, no son ellas las que tienen obligaciones en cuanto a la conservación de la numeración, recayendo estas obligaciones en los operadores prestadores de servicios que firman los contratos con los clientes finales. Es por ello que, a diferencia de lo que VEE propone sobre la futura marca comercial “Orbitel Móvil”, las marcas comerciales que cita esta operadora no forman parte de la AOPM, siendo los operadores que comercializan dichas marcas los responsables de cumplir con las obligaciones establecidas por la normativa sectorial en relación con la numeración.

Por lo tanto, si la decisión de Orbitel es cesar en su condición de operador y ceder su marca comercial de Lebara, la obligación de conservación de la numeración de los números comercializados con la marca Orbitel se transferirá a Lebara al transmitirse la numeración. De este modo, si un usuario de Lebara dado de alta mediante el canal comercial de Orbitel quisiera en un futuro portarse a otro operador debería poder indicar en su solicitud de portabilidad que el operador donante (que pierde el número) es Lebara, dado que será éste el prestador con el que tendrán firmado el contrato de servicios móviles. Sin embargo, el modelo propuesto por los citados operadores no cumple este requisito de garantía de seguridad al usuario, mínimo e imprescindible, por lo que éste no puede ser aceptado.

En cuanto a la referencia de VEE al supuesto de Cableuropa y Tenaria (ambos operadores inscritos en el Registro de operadores), se señala que se trata de un escenario totalmente diferente al planteado por VEE al figurar ambos operadores en el Nodo Central con un único código de operador (‘ONO’) y no dos como pretenden VEE y Lebara. Si ambos operadores Cableuropa y Tenaria forman parte de la AOPM como empresas diferentes es meramente por el hecho de compartir los recursos de numeración, es decir, por tener obligaciones compartidas en cuanto a garantizar el derecho de sus usuarios a la conservación de la numeración.

Tampoco se asemeja la migración de Orbitel al proceso en el que se encuentra Ocean’s¹⁰, quien no operaba técnicamente a través del Nodo Central como prestador de servicios, de modo que no podía aplicarse a la numeración de sus clientes el procedimiento de migración de la Especificación técnica.

Por todo ello, con los objetivos de:

¹⁰ Expediente MTZ 2014/265 que se encuentra en tramitación.

- (i) garantizar el correcto funcionamiento del sistema de portabilidad, de conformidad con lo establecido en la Especificación técnica,
- (ii) asegurar el correcto ejercicio del derecho de los usuarios a cambiar de operador con conservación de la numeración sin que existan trabas prácticas o contractuales que se lo impida, y
- (iii) no introducir más complejidad del que ya de por sí conlleva un modelo con más de treinta operadores interactuando entre sí,

los operadores Lebara y Orbitel deberán acordar con la AOPM el inicio del procedimiento de migración de la información relativa a los bloques subasignados a Orbitel, que permita unificar los códigos de operador en uno solo. De ese modo, no se perdería el histórico de las portabilidades realizadas por 'Orbitel Móvil', ya que se conservarían en la base de datos del Nodo Central y se diferenciarían de las que pudiera realizar 'Lebara Movil' mediante su nueva marca comercial "Orbitel Móvil".

A este respecto, los operadores VEE y Lebara alegan que la AOPM requiere de un plazo de tres meses para iniciar una migración. Sin embargo, esta asociación no ha confirmado este extremo. Asimismo, la vigente Especificación técnica establece en su apartado 7.5.3.4 que el proceso de migración debe iniciarse en los ocho días hábiles siguientes a la fecha de notificación por parte del operador solicitante, en este caso, Orbitel. No obstante, dado que Lebara y VEE aducen dificultades técnicas a nivel de sistemas internos que pondrían en peligro el servicio ofrecido a los clientes por cuestiones ajenas a su voluntad, parece pertinente conceder un plazo adicional extraordinario de tres meses para que preparen sus sistemas antes de iniciar la migración.

El tiempo requerido para completar la totalidad del proceso de migración dependerá del cupo diario máximo de portabilidades asociado al operador host VEE pero, en cualquier caso, dado que los miles de clientes activos pertenecen mayoritariamente a los bloques de numeración propios de Orbitel pendientes de ser transmitidos a Lebara (contando únicamente con 184 números importados de otros bloques de otros operadores), dicha tarea podrá ser completada en muy poco tiempo, en todo caso, en un plazo no superior a un mes.

Respecto a la posibilidad de modificar el Nodo Central para dar cabida a soluciones alternativas que combinen el cumplimiento de la Especificación técnica con el mantenimiento de los dos códigos de operador, la AOPM ha descartado dicha posibilidad por requerir un cambio radical en la lógica del Nodo Central. Por tanto, se desestima dicha propuesta planteada por los operadores.

Comunicación a los abonados

Si bien Orbitel ha informado que se comunicó a los abonados el cambio de operador prestador de los servicios, así como la posibilidad de informarse, a través de su página web, de los derechos que tienen reconocidos en la normativa sobre la cesión de los datos personales y la posibilidad de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna, cabe recordar lo dispuesto en el artículo 9.3 del RD 899/2009:

“Los operadores deberán notificar al usuario final las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en la notificación de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna”.

A la vista de esta disposición, se considera que la comunicación enviada por Orbitel a los abonados a través del SMS no informaba expresamente de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna, como consecuencia del cambio de proveedor de los servicios contratados, dado que para ello debían acceder a su página web y una vez allí intentar buscar el link (que se encuentra al final de la página) que les permitiría acceder a la información sobre el modo de ejercer sus derechos.

Oritel alega que remitió a sus clientes a su página web porque éstos están familiarizados con ella y es el medio más utilizado por Orbitel para comunicarse con sus clientes. Asimismo, Orbitel manifiesta que ningún abonado ha mostrado disconformidad con el procedimiento seguido para la migración de la cartera de movilidad. No obstante, este operador también muestra su voluntad en realizar cuantas acciones sean precisas para llevar a cabo el proceso de migración de la numeración, así como para salvaguardar *“en su más absoluta integridad”* los derechos de los usuarios y consumidores, por lo que están dispuestos a adoptar cualquier tipo de acción que la CNMC considere necesaria y recomendable.

Pues bien, dado 1) que el procedimiento seguido por Orbitel no muestra seguridad en la expresa información acerca del derecho de resolución que tienen sus clientes, 2i) que aún consta en el Nodo Central la existencia de usuarios dependientes de Orbitel, 3i) que la autorización de subasignación no se hará efectiva hasta la aprobación del presente procedimiento y 4) que se concederá un plazo de tres meses para que se cumpla con el deber de migración de la numeración entre Lebara y Orbitel, se considera proporcionado requerir a Orbitel para que reitere la notificación a los abonados sobre su derecho reconocido en el RD 899/2009, a través de los SMS que sean necesarios para asegurar que éstos reciben expresamente información al respecto.

A la vista de lo anterior y a los efectos de preservar los derechos de los usuarios previstos en el RD 899/2009, es igualmente conveniente trasladar esta Resolución al Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

Por todo cuanto antecede, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia,

ACUERDA

PRIMERO.- Autorizar la cancelación de la subasignación de Vodafone Enabler España, S.L. a Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas, S.A. de los bloques de numeración móvil 6027 y 6039 identificados por los dígitos NXYA del número

telefónico nacional y 60305, 60306, 60307, 60308 y 60309 identificados por los dígitos NXYAB del número telefónico nacional.

SEGUNDO.- Autorizar a Vodafone Enabler España, S.L. la subasignación a Lebara Limited UK de los bloques de numeración móvil 6027 y 6039 identificados por los dígitos NXYA del número telefónico nacional y 60305, 60306, 60307, 60308 y 60309 identificados por los dígitos NXYAB del número telefónico nacional.

TERCERO.- En un plazo no superior a tres meses los operadores Vodafone Enabler España, S.L., Lebara Limited UK y Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas, S.A. deberán iniciar el procedimiento de migración en el Nodo Central de portabilidad móvil de la información relativa a los bloques subasignados a Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas, S.A. así como la numeración importada por este operador, proceso que, una vez iniciado, no deberá durar más de un mes.

CUARTO.- Orbitel deberá notificar expresamente a los abonados de su derecho reconocido en el artículo 9.3 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna, a través de los mensajes SMS mensajes que sean necesarios para ello.

QUINTO.- Dar traslado de la resolución al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a los efectos oportunos.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese al interesado, haciéndole saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.