



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. JOSÉ GIMÉNEZ CERVANTES, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA:

Que en la sesión N° 28/02 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 30 de julio de 2002, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la:

INFORME A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO DEL GOBIERNO DE LAS ISLAS BALEARES SOBRE CIERTAS PRÁCTICAS DE CABLEUROPA, S.A. REFERENTES A LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.

I.- ANTECEDENTES.

PRIMERO.- Con fecha 11 de abril de 2002, tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de la Dirección General de Consumo de la Consejería de Sanidad y Consumo del Gobierno de las Islas Baleares, mediante el cual puso en conocimiento de esta Comisión la reclamación presentada por D. Francisco Salvá Mateu contra la empresa CABLEUROPA, S.A. (antes Corporación Mallorquina de Cable, S.A.) como consecuencia del precio cobrado por la gestión de una petición de portabilidad numérica, así como de la presunta irregularidad en la emisión de la factura correspondiente al mes de noviembre de 2001 al figurar dos cargos por dicho concepto.

En concreto, D. Francisco Salvá Mateu expone en su reclamación los hechos que seguidamente se señalan:

- El 25 de septiembre de 2001, firmó un contrato de abono para la prestación de una serie de servicios de telecomunicaciones, entre ellos el servicio telefónico fijo disponible al público, con la empresa CABLEUROPA, S.A. (en adelante, ONO), solicitando la portabilidad del número 971463272 que hasta entonces tenía contratado con TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Desde la fecha de la firma del contrato y hasta el día 22 de octubre de 2001, fecha en la que se realizó la portabilidad solicitada, ONO le asignó el número 871945121 con carácter provisional, en tanto en cuanto se producía el alta de la portabilidad.
- Una vez realizada la portabilidad numérica, en la factura correspondiente al mes de noviembre de 2001 (cuya copia se adjunta) se incluyen dos cargos correspondientes a los conceptos de 'Portabilidad Numérica' y 'Portación del número', el primero de ellos por importe de 4.995 pesetas y el segundo de 4.068 pesetas con un descuento de 2.034 pesetas.
- A juicio de D. Francisco Salvá Mateu, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones y en el artículo 25 del Reglamento por el que se desarrolla el Título II de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, en lo relativo a la interconexión y al acceso a las redes públicas y a la numeración, aprobado por el Real Decreto 1651/1998, de 24 de julio, *"no se puede repercutir sobre el usuario **absolutamente ningún coste** ocasionado por el hecho de conservar el número de abonado al cambiar de Operador"*.

La Dirección General de Consumo de la Consejería de Sanidad y Consumo del Gobierno de las Islas Baleares solicita de esta Comisión que se informe acerca de la legalidad del cobro al usuario por el concepto de portabilidad numérica, así como de la presunta irregularidad en la emisión de la factura de D. Francisco Salvá Mateu, al figurar dos cargos por el mismo concepto.

SEGUNDO.- En virtud del artículo 78 de la LRJPAC, mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 23 de abril de 2002, se solicitó a D. Francisco Salvá Mateu la remisión de determinada información detallada con la justificación documental acreditativa de la misma referente a su relación contractual con ONO y con TELEFÓNICA, a las facturas emitidas por ONO y por TELEFÓNICA y a la situación actual en la que se encuentra respecto al servicio telefónico.

TERCERO.- En virtud de lo establecido en el citado artículo 78 de la LRJPAC y en el artículo 30 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, a cuyo tenor la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá *"recabar cuanta información requiera para el ejercicio de sus funciones de las entidades que operen en el sector de las telecomunicaciones, que estarán obligadas a suministrarla"*, mediante escrito de fecha 23 de abril de 2002, se procedió a solicitar a ONO la remisión de la siguiente información:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *“Contrato de servicio telefónico y solicitud de portabilidad firmada por D. Francisco Salvá Mateu en el mes de septiembre de 2001, así como las tarifas vigentes en esa fecha.*
- *Documentación acreditativa del procedimiento de portabilidad del número 971463272, iniciado en el mes de septiembre de 2001 y teniendo como operador receptor a Corporación Mallorquina de Cable, S.A., en concreto:*
 - *Solicitud de portabilidad.*
 - *Posteriores documentos formulados para el tratamiento de las solicitudes.*
- *Fecha de inicio de la prestación del servicio telefónico.*
- *Fecha en la que se produjo la portación del número.*
- *Todas las facturas emitidas por Corporación Mallorquina de Cable, S.A. contra D. Francisco Salvá Mateu, en especial la factura PM1-275316, emitida el día 28 de noviembre de 2001.*
- *Explicación de los conceptos que constan en la factura PM1-275316, en especial, los correspondientes a “Portabilidad Numérica”, “Portación de número” y “Dto. Portabilidad Numérica”.*
- *Respecto al número telefónico 871945121, que figura en la factura PM1-275316:*
 - *Explicar si fue este el número inicialmente asignado por Corporación Mallorquina de Cable, S.A. a D. Francisco Salvá Mateu.*
 - *Explicar si en la actualidad el número señalado sigue estando asignado a D. Francisco Salvá Mateu.”*

CUARTO.- Con fecha 8 de mayo de 2002, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión, escrito de D. Francisco Salvá Mateu en el que expone que el número 871954121 le fue asignado provisionalmente por ONO, estando operativo junto con el número 971463272 hasta el día 22 de octubre de 2001, fecha en la que se realizó la portabilidad solicitada. Desde entonces, ONO es el operador que le presta el servicio telefónico fijo disponible al público a través del número 971463272.

Asimismo, manifiesta su oposición a lo dispuesto en la Resolución de esta Comisión de fecha 27 de diciembre de 2001, por la que se aprueba la contestación a la consulta planteada por la Organización de Consumidores y Usuarios acerca del precio a cobrar por un operador a su cliente en concepto de conservación de numeración, en la que se llega a la conclusión de que el actual marco normativo no regula el precio que puede cobrar un operador por gestionar una petición de conservación de numeración a un cliente, siendo, por tanto este precio libre.

En opinión de D. Francisco Salvá Mateu, debe entenderse que el Reglamento de por el que se desarrolla el Título II de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, en lo relativo a la interconexión y al acceso a las redes públicas y a la numeración, aprobado por el Real Decreto 1651/1998,



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de 24 de julio (en adelante, Reglamento de Interconexión), *“al especificar claramente que no ha lugar a que los Operadores reciban contraprestación económica alguna, excluye la posibilidad de que esta contraprestación proceda de los clientes y por ello no hace ninguna referencia a este aspecto de la relación cliente-operador.”*

Por último, D. Francisco Salvá Mateu adjunta fotocopia de una serie de documentos relativos a los hechos expuestos en su reclamación.

QUINTO.- Con fecha 25 de mayo de 2002, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión, escrito de ONO mediante el cual vino a atender la solicitud de información a la que se ha hecho referencia en el Antecedente de Hecho Cuarto, adjuntando fotocopias de la documentación requerida.

Asimismo, en dicho escrito, la citada entidad manifiesta que la fecha en la que tuvo lugar el inicio de la prestación del servicio telefónico fue el 27 de septiembre de 2001, realizándose la portabilidad del número el día 25 de octubre de ese mismo año.

Por su parte, en relación con los dos cargos que figuran en la factura relativos a la portabilidad numérica, ONO manifiesta que bajo el concepto de “Portabilidad Numérica”, se factura el importe correspondiente al “alta del número portado”, el cual, según las tarifas vigentes del operador en la fecha de contratación del cliente, ascendía a 4.995 pesetas. En cuanto a los epígrafes denominados “Portación del número” y “Dtos. Portabilidad numérica”, señala el operador que, durante el período de tiempo que transcurre entre la solicitud de portabilidad y la realización efectiva de ésta, ONO asigna a sus clientes un número de teléfono provisional por el que no se cobra la cuota mensual del servicio de telefonía. Por ello, *“en cada factura mensual aparece el cargo y abono simultáneo de dicha cuota”*. No obstante, a partir del 25 de octubre de 2001, fecha en la que se realizó la portabilidad solicitada y se inició la prestación del servicio telefónico con el número portado, *“se procede al cobro del importe de la cuota mensual”* correspondiente al periodo 27 de octubre de 2001 al 28 de noviembre de 2001 y *“por ello se le abona la mitad de la cuota”*.

Por otro lado, respecto al número telefónico 871945121 que figura en la factura PM1-275316 de D. Francisco Salvá Mateu, ONO expone que dicho número fue asignado por este operador al cliente con carácter provisional hasta que obtuvo la portabilidad numérica solicitada, momento en el que se procedió a su anulación. En cuanto al número 971463272, objeto de la solicitud de portabilidad, señala ONO que en la actualidad, se encuentra asignado al cliente D. Francisco Salvá Mateu.

Por último, ONO pone de manifiesto que el artículo 33 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) y el artículo 25



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

del Reglamento de Interconexión, citados por el reclamante, regulan contraprestaciones económicas entre operadores, tal y como se reconoce en la Resolución de esta Comisión de fecha 5 de abril de 2001, relativa a las contraprestaciones económicas derivadas de la conservación de numeración por cambio de operador en redes telefónicas públicas fijas, cuya copia adjunta. En consecuencia, y como en el actual marco normativo no se regula la facultad de los operadores de cobrar a sus clientes un importe en concepto de conservación del número, *“dichos importes se cobran en base a la relación mercantil de compraventa de servicios que se establece entre operador y cliente.”*

II.- OBJETO DEL INFORME.

El presente informe tiene por objeto dar respuesta a la consulta planteada por la Dirección General de Consumo de la Consejería de Sanidad y Consumo del Gobierno de las Islas Baleares en relación con la legalidad del cobro al usuario por el concepto de portabilidad numérica, así como de la presunta irregularidad en la emisión de la factura de D. Francisco Salvá Mateu, al figurar dos cargos por el mismo concepto.

Dicho informe se evacua de conformidad con el artículo 1.Dos.2.j) de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, que establece como una de las funciones de esta Comisión la de asesorar a las Comunidades Autónomas, a petición de los órganos competentes, en los asuntos concernientes al mercado y a la regulación de las telecomunicaciones y de los servicios audiovisuales, telemáticos e interactivos, particularmente en aquellas materias que puedan afectar al desarrollo libre y competitivo del mercado.

III.- VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA.

Del examen de la reclamación remitida por la Dirección General de Consumo de la Consejería de Sanidad y Consumo del Gobierno de las Islas Baleares y de las alegaciones y documentos adjuntos presentados por D. Francisco Salvá Mateu y por la entidad ONO, cabe señalar que, a juicio de esta Comisión, los mismos permiten concluir que:

- No existen indicios de incumplimiento de los procedimientos establecidos en la Resolución de 6 de mayo de 1999 sobre Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de numeración en el caso de cambio de operador en las redes públicas telefónicas fijas.
- Ha quedado suficientemente acreditado que bajo el concepto de “Portabilidad Numérica”, se factura el importe correspondiente al alta del número portado, el cual, según las tarifas aportadas por ONO y vigentes en



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

la fecha de contratación del cliente, esto es, septiembre de 2001, ascendía a 4.995 pesetas.

- No han quedado suficientemente acreditados los cargos facturados en el mes de noviembre de 2001 bajo el concepto de "Portación del número" y "Dto. Portabilidad Numérica".

IV.- RESPECTO A LOS PROCESOS DE "CAMBIO DE OPERADOR CON CONSERVACIÓN DE NUMERACIÓN".

Dentro de las Especificaciones Técnicas aprobadas por esta Comisión, se establece el proceso de "Cambio de Operador con conservación de numeración", como aquel proceso por el que el abonado titular de una numeración causa baja en el operador que le provee el servicio (operador donante) y solicita simultáneamente el alta del servicio en otro operador (operador receptor) conservando dicha numeración.

En el presente caso, D. Francisco Salvá Mateu solicitó el alta del servicio telefónico a ONO, incluyendo un requerimiento específico de conservación de su número. Esta solicitud implicaba la baja con el operador que en ese momento le proveía el servicio y la retención del mismo número de abonado durante la prestación del servicio telefónico por parte de ONO.

De la documentación aportada, especialmente, del escrito de D. Francisco Salvá Mateu con entrada en esta Comisión el día 8 de mayo de 2002, debe deducirse que no existe controversia alguna respecto a las actuaciones realizadas por ONO, como operador receptor dentro del proceso administrativo de portabilidad de numeración.

Al respecto, ha de concluirse que no existe indicio alguno de que ONO haya tenido un comportamiento contrario al que le es exigido en virtud del apartado 5.1 "Cambio de Operador con conservación de numeración" de las Especificaciones Técnicas aprobadas mediante Resolución de esta Comisión de fecha 6 de mayo de 1999.

V.- RESPECTO DE LOS CARGOS FACTURADOS POR ONO EN CONCEPTO DE "PORTABILIDAD NUMÉRICA", "PORTACIÓN DEL NÚMERO" Y "DTO. PORTABILIDAD NUMÉRICA".

Como se ha señalado anteriormente, en el escrito de consulta de la Dirección General de Consumo de la Consejería de Sanidad y Consumo del Gobierno de las Islas Baleares se alude a la presunta ilegalidad de los cargos facturados por ONO a D. Francisco Salvá Mateu en concepto de portabilidad numérica.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Al respecto, cabe señalar que, una vez examinadas las facturas emitidas por ONO, se comprueba que en las correspondientes a los meses de octubre y noviembre de 2001 figuran varios cargos relativos a los conceptos de “Portabilidad Numérica”, “Teléfono ONO”, “Portación del número” y “Dto. Portabilidad Numérica”.

Por lo que se refiere al concepto de “Portabilidad Numérica”, que aparece en la factura del mes de noviembre de 2001 por importe de 4.995 pesetas, señalar que el mismo se corresponde con el concepto que figura en las tarifas aportadas por ONO vigentes, según manifiesta, en septiembre de 2001, con idéntica denominación e importe. En este sentido, ONO manifiesta que bajo este concepto se factura el importe correspondiente al alta del número portado.

En este punto, es necesario poner de manifiesto que el Reglamento de Interconexión no establece nada con relación al precio final en concepto de conservación de la numeración que un operador puede facturar a un cliente. En realidad, en todo el marco normativo no se establece condición alguna para dicho precio.

De hecho, ha de tenerse en cuenta que el artículo 25 del citado Reglamento establece contraprestaciones económicas derivadas de la conservación de la numeración por cambio de operador en redes telefónicas públicas fijas haciendo referencia a pagos entre operadores por los cambios solicitados. Por tanto, dicho artículo se centra en las contraprestaciones económicas que deben ser satisfechas entre operadores sin establecer ninguna condición respecto al precio que un operador debería cobrar a su cliente por gestionarle una solicitud de conservación de numeración.

En este sentido, frente a lo alegado por D. Francisco Salvá Mateu respecto a la interpretación del apartado 1 del artículo 25, señalar que el mismo obliga a que cada operador asuma los costes en que incurra derivados de *“la actualización de los elementos de red y de los sistemas necesarios para hacer operativa la conservación de numeración”*. Ello únicamente significa que tales costes tampoco podrán formar parte de las contraprestaciones económicas abonadas entre operadores previstas en el mismo artículo 25 y, en modo alguno, puede llevar a la interpretación que realiza D. Francisco Salvá Mateu.

Por ello, el precio que el operador factura a su cliente en concepto de conservación de numeración (“Portabilidad Numérica”) forma parte de las condiciones del servicio que el abonado contrata con ONO y la cuantía del mismo se habrá determinado en virtud de las propias reglas de un mercado competitivo siendo totalmente independiente de los costes de actualización de elementos de red en que haya incurrido ONO para hacer operativa en sus sistemas la facilidad de portabilidad numérica.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Esta tarifa de 4.995 pesetas en concepto de "Portabilidad Numérica", al igual que el resto de las tarifas que ONO factura por la prestación del servicio telefónico fijo está sujeta a condiciones de transparencia y debe ser informada a sus abonados de un modo tal que éstos tengan conocimiento indubitado de la misma. Se ha aportado a este procedimiento el cuadro de tarifas vigente en la fecha de contratación del servicio por parte de D. Francisco Salvá Mateu, en el que claramente consta la mencionada tarifa de 4.995 pesetas. Como quiera que el cuadro de tarifas forma parte del contrato de ONO, y en ningún momento el abonado manifiesta no tener conocimiento del mismo, queda acreditado que la facturación de este importe a D. Francisco Salvá Mateu se ha llevado a cabo en la fecha y con las condiciones de transparencia exigidas por la normativa vigente a ONO.

Por lo que se refiere a los conceptos de "Teléfono ONO", "Portación del número" y "Dto. Portabilidad Numérica" que aparecen en las facturas correspondientes a los meses de octubre y noviembre de 2001, ante todo señalar que los mismos no figuran en el cuadro de tarifas al que se viene haciendo referencia, por lo que no queda acreditada la debida transparencia de tarifas exigida por la normativa vigente a todo operador de telefonía fija ni tampoco la exigibilidad que pretende ONO.

Del análisis de las facturas emitidas por ONO los días 28 de octubre y 28 de noviembre de 2001, se desglosan los siguientes cargos y abonos en lo que a estos conceptos se refiere:

	Teléfono ONO	Portación de número	Dto. Portabilidad Numérica
Período 27-09-01 a 27-10-01	1.752 pesetas	-1.752 pesetas	
Período 22-10-01 a 27-11-01		4.068 pesetas	-2.034 pesetas
Período 28-10-01 a 27-11-01	1.695 pesetas	-1.695 pesetas	

Como se puede comprobar en dos ocasiones se ha producido el cargo y el abono por el mismo importe, de ahí que no derive controversia alguna al respecto entre D. Francisco Salvá Mateu y ONO.

Sin embargo, para el período comprendido entre el 22 de octubre y 27 de noviembre de 2001 se ha producido un cargo "Portación de número" por importe de 4.068 pesetas y un abono "Dto. Portabilidad Numérica" de 2.034 pesetas. Respecto a estas cuantías, D. Francisco Salvá Mateu afirma que la diferencia se le exige en concepto de portabilidad, mientras que ONO manifiesta que dicho importe se corresponde con la cuota mensual por el servicio telefónico que se le cobra a partir de la fecha de prestación del mismo con el número portado.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Ahora bien, frente a lo indicado por ONO, de la aportación de las facturas emitidas posteriormente por este operador, se comprueba que no existe una cuota mensual que se cargue al cliente en concepto de prestación del servicio telefónico. Esto es así dado que ninguna de las facturas emitidas hasta la fecha y aportadas a este procedimiento incluye un cargo mensual por el concepto señalado y únicamente los cargos por servicio telefónico se refieren al consumo que realiza el cliente.

VI.- COMPETENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE TELECOMUNICACIONES.

Como consecuencia de la consulta planteada por la Dirección General de Consumo de la Consejería de Sanidad y Consumo del Gobierno de las Islas Baleares en relación con la reclamación efectuada por D. Francisco Salvá Mateu, el análisis que a continuación se realiza se refiere a la competencia de la Administración para resolver una reclamación relativa a la facturación realizada por ONO en cuanto al servicio telefónico.

Respecto a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha de analizarse si la conducta descrita en el escrito de referencia se puede considerar como una conducta sancionable por ella. Así, el artículo 79.15 de la LGTel, tipifica como infracción muy grave *"el incumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones, en el ejercicio de sus funciones, con excepción de las que lleve a cabo en el procedimiento arbitral, previo sometimiento voluntario de las partes"*.

Así, mediante la Resolución de 6 de mayo de 1999, esta Comisión aprobó las Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de numeración en el caso de cambio de operador en las redes públicas telefónicas fijas, estableciendo que con anterioridad al 1 de enero de 2000 los operadores de redes telefónicas públicas fijas habrían de implementar dichas especificaciones técnicas de modo que se permitiera la conservación de número en los casos de cambio de operador de red telefónica pública fija, cuando no haya modificación de servicio ni de ubicación geográfica, esto es, que se garantizara el derecho de los abonados a la conservación de numeración, en los términos recogidos en el Reglamento de Interconexión y las Especificaciones Técnicas aprobadas.

Al respecto, aún cuando la problemática planteada por D. Francisco Salvá Mateu, a los efectos que aquí interesan, hace referencia a la actuación de ONO como operador receptor en un proceso de "Cambio de Operador con conservación de numeración" (iniciado el día 25 de septiembre de 2001), sin embargo, ha de considerarse que no resulta acreditada una actuación por parte de ONO contraria a las Especificaciones Técnicas aprobadas por esta



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Comisión ni tampoco sobre tal actuación como operador receptor se suscita controversia alguna que justifique la intervención directa de esta Comisión.

En concreto, tal y como se ha expuesto anteriormente, la controversia suscitada entre D. Francisco Salvá Mateu y ONO se centra en la facturación que esta entidad ha efectuado por un importe de 2.034 pesetas, independientemente del concepto por el que se le haya cargado. Por tanto, es evidente que tal conflicto se refiere a la facturación del servicio telefónico y debe ser solventada siguiendo el procedimiento previsto en el artículo 61 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones, que prevé el derecho del abonado a acudir bien a las Juntas Arbitrales de Consumo bien a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información para resolver los conflictos suscitados con el operador en relación con la prestación del servicio telefónico disponible al público.

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

Vº Bº EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

José María Vázquez Quintana

José Giménez Cervantes