



---

**COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

---

**INFORME SOBRE LA CONSULTA PÚBLICA ACERCA DEL  
PROGRESO DE LA PORTABILIDAD  
EN REDES FIJAS Y EN REDES MÓVILES**

Junio 2002



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

### ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>RESUMEN DE LAS RESPUESTAS DE LOS AGENTES A LA CONSULTA PÚBLICA .....</b>	<b>4</b>
	• ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SOBRE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NUMERACIÓN EN REDES FIJAS.....	4
	• ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE RED PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NUMERACIÓN EN REDES FIJAS 7	
	• ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE RED Y SOBRE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NUMERACIÓN EN REDES MÓVILES.....	8
	• ENTORNO DE RED/SEÑALIZACIÓN .....	10
	• CONTRAPRESTACIONES ECONÓMICAS .....	11
	• EFECTOS EN EL MERCADO .....	13
<b>3</b>	<b>ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES PLANTEADAS EN LA CONSULTA PÚBLICA.....</b>	<b>17</b>
	• ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SOBRE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NUMERACIÓN EN REDES FIJAS.....	17
	• ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE RED PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NUMERACIÓN EN REDES FIJAS 20	
	• ESPECIFICACIONES PARA REDES MÓVILES .....	20
	• ENTORNO DE RED/SEÑALIZACIÓN .....	21
	• CONTRAPRESTACIONES ECONÓMICAS .....	21
	• EFECTOS EN EL MERCADO .....	23
<b>4</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>25</b>



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

### 1 Introducción

La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones abrió durante el mes de marzo de 2002 una Consulta Pública con el objeto de conocer los puntos de vista de los agentes implicados en el progreso de la portabilidad en redes fijas y móviles. La consulta se dirigía al conjunto de agentes que de una manera directa o indirecta estuviesen relacionados con los procesos de conservación de la numeración para el servicio telefónico disponible al público tanto en redes fijas como en redes móviles.

En la Resolución de la CMT del 8 de junio de 2000 por la que se aprobaban las Especificaciones Técnicas para las Soluciones de Red y de Procedimientos Administrativos aplicables a la conservación de numeración en redes móviles, se establecía que la CMT presentaría un informe a consulta pública que analizaría el progreso de la portabilidad en redes fijas y redes móviles antes del 1 de noviembre de 2001. Al haberse experimentado importantes avances en el ejercicio de este derecho por parte de los abonados desde la publicación de la citada Resolución, siendo los propios agentes los partícipes directos de este proceso, se consideró más conveniente abrir un debate planteando a través de una Consulta Pública un conjunto de cuestiones que cubriesen los aspectos más relevantes en esta materia.

Una vez finalizado el plazo dado para recibir aportaciones por parte del sector, procede analizar las cuestiones planteadas por los distintos agentes en respuesta a esta Consulta, al tiempo que se extraigan un conjunto de conclusiones sobre el progreso de la portabilidad en redes fijas y redes móviles. Por ello, en el ámbito del presente Informe se llevará en primer lugar a cabo un resumen de las respuestas recibidas por parte de las distintas entidades, procediendo una vez hecha esta revisión a realizar un análisis sobre la materia para concluir extrayendo algunas conclusiones.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

### 2 RESUMEN DE LAS RESPUESTAS DE LOS AGENTES A LA CONSULTA PÚBLICA

- **Especificaciones técnicas sobre procedimientos administrativos para la conservación de la numeración en redes fijas**

1. *¿Cuál es a su juicio el modelo organizativo más adecuado de relación entre los operadores para el sostenimiento y evolución de la Entidad de Referencia?*
2. *¿Qué aspectos de esta relación deberían modificarse con relación a la situación actual (Convenio firmado entre la CMT y los operadores el 2 julio de 2000)?*

Con relación a la Entidad de Referencia (ER), la mayoría de los operadores destacan el papel tan importante que juega en el caso de las redes fijas. Así, TESAÚ señala que reduce la complejidad global de la arquitectura de la portabilidad, teniendo en cuenta el gran número de operadores que deben interaccionar.

UNI2, AUNACABLE, RETEVISIÓN y ASTEL consideran que se deben producir cambios en el modelo organizativo actualmente establecido para dar respuesta a toda una serie de problemas que desde su puesta en funcionamiento han ido surgiendo. Entre dichas cuestiones cabe destacar:

- *Falta de personalidad jurídica de la ER.* Consideran que la ER debería tener una clara personalidad jurídica en lugar de la figura actual de comunidad de bienes.
- *Falta de efectividad de la obligación de conservación de número.* A este respecto, señalan que con el actual marco regulatorio la adhesión al Convenio es voluntaria, lo cual dificulta el que se garantice que todos los operadores con obligaciones en portabilidad contribuyan directa o indirectamente a sus costes. Todos ellos consideran además que repercute en una falta de claridad en las obligaciones a este respecto que cada operador tiene y al mismo tiempo dificulta su cumplimiento, pudiendo ocasionar que los operadores actualmente adheridos estuviesen desmotivados para continuar en la ER, pudiéndola poner en peligro.
- *Dificultades en la gestión y toma de decisiones operativas en la ER.* El gran número de miembros del Comité de la ER y los distintos intereses de cada uno de ellos hacen que tanto la gestión como la toma de decisiones no sean ágiles. La toma de decisiones se realiza actualmente de manera



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

colegiada, lo que dificulta las mismas, siendo necesario dotarla de mayor ejecutividad autónoma.

UNI2, AUNACABLE, RETEVISIÓN y ASTEL consideran que la CMT debería tomar una participación más activa en el modelo que se estableciese, como órgano regulador del sector y competente en materia de numeración y de gestión de los recursos de numeración. Señalan que el hecho de que el modelo se sustente en obligaciones nacidas del derecho público debería imponer el carácter público del modelo y la responsabilidad de la Administración en el sustento del mismo.

Adicionalmente, AUNACABLE indica que para solucionar la problemática actual la ER podía estar gestionada por la CMT en el desarrollo de sus competencias en materia de numeración y pudiendo ser financiada con cargo a las tasas reguladas en la Ley General de Telecomunicaciones. Añade además que otra vía que permitiría establecer un modelo organizativo más adecuado para el sostenimiento y evolución de la portabilidad sería la aprobación de una Circular en la que se esclareciesen y se concretasen los derechos y obligaciones de los operadores en relación con la portabilidad, en la que se regularía asimismo las obligaciones de pago de las cuotas de financiación de las mismas y el régimen de derechos y obligaciones de los operadores no adheridos.

RETECAL considera que como solución a la falta de agilidad de la ER se podría considerar la posibilidad de que la CMT participase en el CSER además de con voz con voto.

Por otra parte, la mayoría de los operadores parecen coincidir en solicitar que se clarifique la figura de los operadores que acceden indirectamente a la ER, esto es, la figura de los operadores no adheridos así como la figura de los operadores paraguas a través de los cuales los no adheridos obtienen la información o cursan peticiones. Consideran que se debe clarificar la regulación referente a las obligaciones que recaen sobre cada tipo de operador en materia de portabilidad y en concreto en su participación en la ER. En este sentido, TESAU considera que los operadores paraguas deberían poder llegar a acuerdos privados con los operadores no adheridos bajo unos principios de transparencia controlados por la CMT. TESAU añade que a su vez se debería definir el precio que deberían pagar dichos operadores paraguas a la ER. TELEFÓNICA DATA y TELEFÓNICA MÓVILES también consideran que se deben habilitar mecanismos auspiciados por la CMT que propicien la transparencia en el uso indirecto de la ER.

Con respecto a los impagos, TESAU considera que tras varios impagos de deudas incobrables que se han producido en el seno de la ER se ha visto la necesidad de analizar la introducción de avales a fin de evitar los perjuicios



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

derivados de tales situaciones. Adicionalmente, consideran que se debería modificar el Convenio para que ante la incursión en mora, pueda producirse la extinción del Convenio para el operador que ha incumplido las obligaciones a las que se había comprometido.

Por último, TESAU considera que debería haber un apartado en el Convenio donde se definiese el proceso de adhesión. Igualmente, debería establecerse explícitamente cual sería la actuación con aquellos operadores adheridos en la actualidad y que no aceptasen alguna modificación al citado Convenio.

*3. Esta Comisión está interesada en conocer aquellos aspectos de las especificaciones administrativas en redes fijas, que serían susceptibles de ser modificados para mejorar la efectividad de los procesos y las relaciones con los clientes. Asimismo, interesa que se analice para cada una de las modificaciones que se proponga el impacto sobre los sistemas actuales y el servicio final al abonado.*

Algunos operadores fijos han recordado que al haberse creado dentro del Foro de Operadores un Grupo de Trabajo encargado de la revisión de las especificaciones, será este Grupo de Trabajo el que elabore una propuesta de modificación y la presente a la CMT para su aprobación. Hasta llegado ese momento, algunos operadores sí han querido resaltar algunas de estas cuestiones que están todavía en fase de revisión por dicho Grupo. Cabe destacar entre estas cuestiones las siguientes, de acuerdo a las contestaciones remitidas por los distintos agentes:

- *Causas de denegación.* La mayoría de los operadores insisten en que se requiere un mayor nivel de detalle. La propia TESAU es consciente de que para facilitar la detección y corrección de problemas se requiere un mayor desglose.
- *Envío de fax o solicitud original.* Hay plena coincidencia en la necesidad de introducir flexibilidad en este trámite. Las discrepancias provienen de los trámites que se deben eliminar o reducir, así por ejemplo algunos operadores abogan por que se suprima el envío de la solicitud e incluso la del fax.
- *Multiplicidad de solicitudes de portabilidad.* Hay también coincidencia en destacar la necesidad de que se modifiquen las solicitudes para dar cabida a múltiples solicitudes dentro del mismo mensaje.
- *Ventana de cambio.* Algunos operadores señalan la necesidad de poder extender las solicitudes a más de cinco días pero pudiendo elegir la



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

ventana de cambio. Existen otras propuestas como el de ventanas de cambio fuera de horario comercial.

- *Modificación de temporizadores.* Dada la experiencia actual, algunos operadores ven la necesidad de acometer modificaciones en algunos temporizadores.

Por otra parte, TESAU señala la conveniencia de establecer un Código de Conducta para tratar determinadas cuestiones de una manera más ágil y en las que hubiese un mayoritario acuerdo.

*4. Esta Comisión desearía recibir previsiones acerca de las fechas en que se podrían presentar propuestas concretas de modificación de estas especificaciones por parte de los operadores.*

La mayoría de los operadores están de acuerdo en que la eventual fecha en que se podrían presentar propuestas para la modificación de las especificaciones debe ser decidida en el seno del Grupo de Procedimientos del Foro de Portabilidad, que actualmente está elaborando un calendario a tal fin.

Sin embargo, AUNACABLE estima que en el plazo de un mes podrían enviarse propuestas concretas.

RETECAL añade que en caso de no llegarse a un acuerdo, dicho operador enviaría su propia propuesta en un plazo de 3 a 4 meses.

- **Especificaciones técnicas de red para la conservación de la numeración en redes fijas**

*5. Esta Comisión está interesada en conocer aquellos aspectos de las especificaciones técnicas de red en redes fijas, que podrían ampliarse en su nivel de detalle para facilitar el encaminamiento de las llamadas y la calidad del servicio.*

La mayoría de los operadores coincide en que las especificaciones técnicas de red en redes fijas no deberían ser modificadas, considerándolas las más adecuadas, y argumentando que un posible cambio en las mismas podría implicar costes asociados muy importantes y no justificables.

Además, coinciden en exigir el cumplimiento de las obligaciones de portabilidad para todos los operadores.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

AUNACABLE y RETEVISIÓN estiman oportuno exigir a TESAU el encaminamiento de todas las llamadas a números portados en beneficio del usuario.

*6. Esta Comisión desearía recibir opiniones acerca de si la solución técnica adoptada es la más adecuada hoy o si por el contrario, se deberían acometer cambios en la misma. Y en este último caso, ¿cuáles deberían ser dichos cambios?*

La mayoría de los operadores coinciden en que no se debe acometer cambio alguno en la solución técnica de red en redes fijas, al considerar que es la más adecuada hasta el momento.

UNI2 estima necesaria la introducción de una *causa de liberación específica* para números portados y considera interesante el establecimiento de un protocolo de pruebas entre operadores que permitiese resolver de forma eficaz y rápida las incidencias.

Esta idea de la necesidad de una mayor eficacia en la resolución de incidencias es también apoyada por RETECAL, considerando necesario fijar niveles de servicio para el SGO o, en su defecto, introducir un sistema de *trouble ticketing* como alternativa.

- **Especificaciones técnicas de red y sobre procedimientos administrativos para la conservación de la numeración en redes móviles**

*7. ¿Considera adecuado en la actualidad el modelo adoptado en las especificaciones administrativas y de red para la conservación de la numeración en redes móviles?*

Todos los operadores móviles consideran que es adecuado el actual modelo adoptado.

*8. Esta Comisión estaría interesada en recibir aportaciones acerca de los aspectos de las especificaciones de conservación de la numeración en redes móviles que pudiesen impedir el adecuado desarrollo de la portabilidad móvil.*

Ninguno de los operadores móviles salvo XFERA identifican algún aspecto que pudiese impedir el adecuado desarrollo de la portabilidad. XFERA señala que existe una falta de información sobre los motivos de denegación de una solicitud por parte del operador donante. Añade que dicha falta de información





## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

causa una mala percepción por parte del cliente en el transcurso del proceso de portabilidad.

*9. Esta Comisión está interesada en recibir aportaciones tendentes a la mejora de los procedimientos de información a los abonados respecto de la portabilidad numérica y de mejora de los procedimientos de solicitud de tal manera que resulten más sencillos con objeto de no provocar, por la complejidad del proceso, la desincentivación de la petición del abonado.*

AIRTEL y TELEFÓNICA MÓVILES señalan que el proceso es muy sencillo para el cliente y en todo caso la complejidad es interna para el operador. TELEFÓNICA MÓVILES añade que la libre actuación de los operadores ha demostrado que ellos han sido los más interesados en el desarrollo adecuado de la portabilidad, tratando de obtener beneficios de las inversiones realizadas en los sistemas que se han desarrollado para permitir la portabilidad.

Con relación a las aportaciones que se pedían en esta cuestión, AIRTEL señala que es precisamente la sencillez en la solicitud lo que suscita que se preste poco cuidado en su cumplimentación y que en última instancia produzca retrasos en la tramitación.

*10. ¿Es adecuado el nivel de relación entre las redes fijas y las redes móviles en el ámbito de la portabilidad? En caso negativo, identifique los aspectos que considera que deberían mejorarse.*

La mayoría de los operadores fijos han señalado la necesidad de que se mejore el acceso de la ER al dominio de la portabilidad móvil en calidad de su rol de operador tercero. Estos operadores han puesto de manifiesto los problemas con los que se ha encontrado la ER a la hora de automatizar la extracción de información de los números portados móviles dada la falta de automatización de estos procedimientos por parte de los operadores móviles. La ER tiene automatizados todos sus procedimientos sin embargo debería realizar tareas manuales del mismo modo que las están realizando los operadores móviles si quisiera disponer de la información de los números portados móviles completamente actualizada. UNI2 señala que será necesaria la actuación de la CMT para imponer a los operadores móviles medidas que permitan automatizar la función de rol de tercero.

También la mayoría de los operadores fijos han insistido en la necesidad de que se clarifique la relación de los operadores móviles con la ER en lo que respecta a la numeración de red inteligente.

Sobre estas cuestiones, TESAÚ resalta que lo que debe primar es el principio de negociación entre las partes y señala que actualmente se están



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

manteniendo reuniones para tratar la actuación de la ER como operador tercero en el dominio de la portabilidad móvil.

Adicionalmente, UNI2 señala que es necesario que se establezca un protocolo conjunto de pruebas con todos los operadores móviles, pero sin embargo manifiesta que no ha encontrado colaboración por parte de los mismos.

Con respecto a esta cuestión, los operadores móviles no identifican ningún problema. AIRTEL considera que se deben mejorar las relaciones y TELEFÓNICA MÓVILES insiste en que se debe promover la libre negociación entre las partes.

- **Entorno de red/señalización**

*11. Teniendo en cuenta las situaciones reales que se están presentando a los operadores a nivel de red en el encaminamiento de llamadas a números portados, ¿qué cuestiones considera que se deberían abordar?*

*12. ¿De qué manera considera que sería conveniente afrontar por parte de los operadores, la mejora en la detección y prevención de incidencias a nivel de red?*

La mayoría de los operadores fijos señalan que es necesario ahondar más en determinadas cuestiones tales como:

- *Establecimiento de un protocolo de pruebas.* En este sentido, una de las propuestas tratada en el Grupo de Red es la habilitación de líneas de prueba por todos los operadores mediante alta en el servicio.
- *Determinación de unos acuerdos de niveles de servicio* básicos en relación con el tiempo de respuesta máximo para la resolución de una incidencia y penalizaciones por incumplimiento.
- *Identificación de interlocutores técnicos* por cada operador.

UNI2 y AUNACABLE señalan la importancia de establecer un marco regulatorio claro que obligue a los operadores a cumplir sus obligaciones de portabilidad y que la CMT tome un papel activo en el seguimiento del cumplimiento de estas obligaciones por parte de todos los operadores que operan en España. UNI2 señala que ha detectado problemas con el encaminamiento de llamadas originadas en redes móviles a números de red inteligente portados a su red desde operadores donantes diferentes de TESAÚ. En estos casos, es frecuente que una vez detectada la incidencia y comunicada la misma a los operadores móviles implicados, ésta no se resuelva de modo inmediato y el



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

cliente siga perdiendo llamadas originadas en las redes móviles durante semanas.

UNI2 destaca la importancia de que el operador donante universal colabore pues en ocasiones es el único operador que puede detectar las irregularidades que se produzcan, por ejemplo en el caso de llamadas internacionales. UNI2 también insiste en la necesidad de establecer medios alternativos al SGO (Sistema de Gestión de Operadores de TESAÚ) pues señala que presenta graves deficiencias en su funcionamiento.

TESAÚ por su parte indica que las incidencias que se producen no son atribuibles a la solución técnica sino a errores de implementación de dicha solución o a errores puntuales.

Con relación a los operadores móviles, ninguno considera que se deba abordar cuestión alguna por considerar que el funcionamiento es correcto. Con relación a las incidencias, AIRTEL señala que las únicas causas de incidencias pueden venir de falta de discrepancia entre bases de datos. TELEFÓNICA MÓVILES señala que sería conveniente utilizar causas de liberación específicas si bien estima que debe ser una cuestión que se trate cuando dichas causas sean normalizadas.

- **Contraprestaciones económicas**

*13. ¿Considera necesaria la revisión de las contraprestaciones económicas establecidas en el marco de la conservación de la numeración?*

*14. Esta Comisión estaría interesada en conocer la problemática en las relaciones entre operadores en la determinación y en el pago de estas contraprestaciones económicas.*

En las respuestas dadas por todos los operadores sobre estas dos cuestiones relativas a las contraprestaciones económicas se ha diferenciado claramente por tipo de contraprestación económica, por este motivo en el siguiente resumen se va a hacer dicha diferenciación para una mejor comprensión de las repuestas:

- *Costes de establecimiento.*

*Corresponden a los costes derivados de la actualización de los elementos de red y de los sistemas necesarios para hacer operativa la conservación de los números por los abonados.*

Con relación a los costes de establecimiento y mantenimiento de la ER, la mayoría de los operadores consideran que se debe revisar la forma de financiarlos. La mayoría coinciden en afirmar que se debe clarificar lo que se



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

debe pagar por acceder indirectamente a la ER, cantidad ésta que podría facturarse directamente al operador que sirviese de paraguas, si así se estableciese. De entre todos los operadores que prestan el servicio telefónico disponible al público, cabe destacar en este sentido los operadores fijos que no se encuentran adheridos a la ER y los operadores móviles. A este respecto, algunos operadores han recordado que actualmente en el seno del CSER se están tratando estas cuestiones para conseguir llegar a un acuerdo a este respecto y que se clarifique esta situación. Muchos operadores hacen especial hincapié en que se clarifique el caso de los operadores móviles que necesitan acceder a la ER para la numeración de red inteligente.

Como criterio de reparto de estos costes para los operadores fijos no adheridos, ASTEL propone que se empleen los mismos criterios que se emplean para los operadores adheridos. Por su parte, TESAU y TELEFÓNICA DATA sostienen que este reparto se debe basar fundamentalmente en los principios de distribución del beneficio y de la causalidad, entre aquellos operadores que utilicen los servicios que presta la ER con criterio de uso. Igualmente, IBERBANDA sostiene la necesidad de contribuir a la ER según el beneficio que obtiene cada operador. IBERBANDA expone además que se deben revisar estas contribuciones, dada la existencia de nuevos tipos de operadores con objetivos de despliegues que no son extensivos en todo el ámbito de su licencia y por tanto no considera que sea correcto el criterio de cobertura poblacional de la licencia.

AIRTEL por su parte manifiesta que al igual que se debe pagar por acceder a la ER, los operadores fijos deberían pagar por acceder a la información de los números portados móviles. Por otra parte, TELEFÓNICA MÓVILES se muestra contraria a que se reviertan los costes de la ER de igual modo entre los operadores adheridos al Convenio y los no adheridos, puesto que los operadores no adheridos no son propietarios de la ER.

– *Costes de transporte.*

*Corresponde a los costes derivados del uso de los recursos de red en que incurran las entidades habilitadas que participen en el establecimiento y transporte de llamadas a abonados que han conservado sus números.*

Con relación a los costes de transporte, TESAU se reafirma en lo ya expresado a este respecto en el ámbito del expediente AE 1799/1999. Consideran que los argumentos utilizados para negar el cobro en llamadas recibidas desde redes móviles e internacionales son totalmente erróneos. Señalan que el servicio que el operador donante presta no viene motivado por condiciones de interconexión sino que se circunscribe al ámbito de la portabilidad. De igual forma se expresa TELEFÓNICA MÓVILES a este respecto.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

Adicionalmente, TELEFÓNICA MÓVILES manifiesta que ellos junto con AIRTEL y AMENA han acordado que el operador receptor debe pagar al operador donante por las llamadas que transiten a través de su red hacia abonados que han portado sus números la cantidad de 2,5 pesetas/minuto. Según TELEFÓNICA MÓVILES esto sólo es de aplicación para los operadores móviles y no para los operadores fijos que no tienen obligación de pertenecer al dominio de la portabilidad móvil. A este respecto, AIRTEL señala que sí propuso en su momento a los operadores fijos cobrarles por este concepto, sin embargo no ha seguido adelante con esta idea y ha devuelto los pagos que recibió por este concepto de algunos operadores fijos.

– *Costes por gestión.*

*El operador donante tiene derecho a percibir una contraprestación económica fija y por una sola vez en función del coste directo relacionado con los procedimientos necesarios para habilitar el cambio. Esta cantidad se facturará al operador receptor del abonado.*

Con relación a los costes por gestión de una solicitud establecidos por la CMT, TESAÚ considera que dicha estimación se basó en que los procesos deben ser automatizados al máximo allí dónde sea posible. En este sentido señalan que el principio de eficiencia se puede definir como aquel que produce el menor coste total posible para obtener el máximo beneficio al usuario titular del derecho a portar, no deduciéndose la automatización total de los procesos, sino sólo de aquellos en los que el coste total (implantación y gestión) sea inferior. Por lo tanto, consideran que el cálculo de la duración de las actividades no se ha realizado correctamente

Sobre estos costes, AUNACABLE y RETECAL consideran que son muy elevados, especialmente si se comparan con los de preasignación. AUNACABLE añade que este coste afecta fundamentalmente al sector residencial pues se debe pagar mucho más por línea en el caso de una o dos líneas que en el caso de múltiples líneas, que sería el caso del sector empresarial.

Con relación a los operadores móviles, TELEFÓNICA MÓVILES manifiesta que los operadores móviles han decidido que cada uno de ellos asume estos costes por lo que no existe contraprestación económica del operador receptor al operador donante.

- **Efectos en el mercado**



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*15. ¿ Considera, desde el punto de vista del usuario, que el proceso de gestión de una solicitud de portabilidad es claro y rápido? En caso negativo, identifique los aspectos que, a su juicio, obstaculizan el proceso.*

AIRTEL considera que los procesos de portabilidad fija son complejos, bastante costosos y lentos. Añade que es necesario detallar las causas de rechazo para minimizar el número de ellos.

RETECAL señala que el proceso no es rápido ni claro: la mayoría de los usuarios desconocen el tiempo que tardarán en obtener la portabilidad y existe una falta de información entre los usuarios sobre cómo dar de baja los alquileres de sus terminales u otros servicios asociados al operador dominante.

El principal problema que aduce UNI2 es la falta de información por parte del operador donante sobre el momento en que se producirá la portabilidad, factor éste que repercute negativamente en la imagen de los operadores receptores. También añade que existe un número muy elevado de rechazos injustificados y que sería necesario detallar las causas de rechazo por parte del operador donante. Por último añade que al no estar garantizado el enrutamiento de las llamadas no se puede garantizar al cliente una calidad de servicio igual o superior a la del operador donante. Esto repercute muy negativamente en la credibilidad del operador receptor, sobre todo cuando existen pérdidas de llamadas. Por todo ello, UNI2 cree necesario establecer un protocolo de pruebas común así como acuerdos sobre nivel de servicio, que incluyan penalizaciones por incumplimiento.

XFERA opina que el proceso no es cómodo para el cliente, ya que debe visitar el punto de venta al menos dos veces y por lo tanto, para evitar estas incomodidades, se debe procurar una gestión eficiente entre operadores, intentando minimizar los rechazos injustificados.

La FEDERACIÓN DE USUARIOS – CONSUMIDORES INDEPENDIENTES indica que el procedimiento parece ser, en principio, claro y sencillo. Sin embargo, los operadores ponen trabas burocráticas y exigen complicados requisitos con el fin de hacer desistir al cliente. Además, se condiciona el horario para realizar el cambio, que constituye un derecho del usuario, sin que ningún operador asuma la responsabilidad de las posibles modificaciones.

Según esta Federación, el contrato de portabilidad contiene cláusulas abusivas que suponen la interrupción del servicio, sin condiciones de compensación en caso de que esta situación se produzca. Por último añaden que en el caso de terminales móviles subvencionados, los operadores exigen la devolución de esta subvención para el desbloqueo efectivo, obligando al usuario a cambiar de terminal.





## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

Por su parte la OCU responde que percibe obstrucción y una falta de claridad por parte del operador donante que se plasma en el incumplimiento de los plazos establecidos.

*16. ¿Considera que el abonado recibe la suficiente información verbal o escrita acerca de la posibilidad de ejercer su derecho a conservar el número?*

La mayoría de los operadores, tanto fijos como móviles, coinciden en afirmar que dedican sus mayores esfuerzos a proporcionar información clara y precisa desde sus Servicios de Atención al Cliente y que el personal encargado de la atención al cliente está perfectamente cualificado y formado para resolver las dudas que se le plantean al cliente.

Por su parte, la FEDERACIÓN DE USUARIOS – CONSUMIDORES INDEPENDIENTES y la OCU consideran que el usuario no recibe información suficiente, ni verbal ni escrita.

La OCU sugiere una mayor información de carácter institucional y añaden que esta información debería ser igual a la que reciben los usuarios en relación con otros derechos que les amparan, no dejándola supeditada a la estrategia comercial del nuevo operador.

*17. Una vez que el abonado solicita ejercer su derecho a conservar el número, ¿considera adecuado el grado de interlocución con el abonado por parte del operador receptor? ¿Estima que dicha tramitación es diligente por parte de dicho operador?*

La mayoría de los operadores estima que el grado de interlocución con el abonado es correcto y que la tramitación suele ser rápida y eficaz y se mantiene al cliente en todo momento informado sobre la evolución de su petición.

Por su parte, la FEDERACIÓN DE USUARIOS – CONSUMIDORES INDEPENDIENTES opina que el grado de interlocución es normal una vez que se ha conseguido pasar la barrera de la solicitud de portabilidad. Si bien opina que la tramitación por parte del operador receptor podría mejorar.

Para la OCU el grado de interlocución no es del todo adecuado, siendo insuficiente o nula la información que el abonado recibe sobre el estado de su solicitud, y con el agravante de obtener dicha información únicamente cuando la pide. Sobre la tramitación la OCU opina que es diligente, en general, por parte del operador receptor, no siendo así en el caso del operador donante.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

*18. Cuando la solicitud se realiza a través de agentes intermediarios o distribuidores, ¿considera adecuada la información y atención que reciben los usuarios, así como los plazos hasta que la portabilidad es efectiva?*

La mayoría de los operadores indican que han dedicado grandes esfuerzos a la formación de la red de distribución y se han proporcionado herramientas adecuadas para informar de manera clara y unificada a los clientes a través de su red de distribución.

La OCU considera que ni la información ni la atención son efectivas y que es necesario establecer un servicio de atención personalizada, para evitar que sea el abonado el que se tenga que poner en contacto con el operador donante en caso de problemas. Indica asimismo que los plazos suelen ser orientativos y no se cumplen. Por último, señala la necesidad de aclarar al consumidor las vías de reclamación adecuadas para este servicio.

La FEDERACIÓN DE USUARIOS – CONSUMIDORES INDEPENDIENTES también opina que existen dificultades en la obtención de información adecuada y que los plazos dependen de los trámites que realizan el operador receptor y el donante y de las condiciones que pacten.

*19. ¿De qué manera considera que ha afectado o podría afectar al propio mercado de la telefonía prestado tanto por redes fijas como por redes móviles el hecho de que se haya introducido la portabilidad? Identifique cuáles son las oportunidades y las posibles amenazas para el propio mercado.*

Hay plena coincidencia sobre los beneficios que la portabilidad ha aportado al mercado: eliminación de barreras a la competencia y creación de un mercado más flexible y competitivo.

A este respecto TESAÚ resalta que la portabilidad, si bien es un derecho de los usuarios, constituye una mera herramienta para conseguir la plena competencia y no un fin en sí misma.

AIRTEL identifica como una posible amenaza las dificultades técnicas inherentes debido al incremento de la complejidad en el encaminamiento y subraya que existe una cierta desorientación por parte del cliente a la hora de conocer la tarifa a aplicar como principal reticencia a salvar.

XFERA señala la importancia de la portabilidad para los nuevos operadores entrantes, pudiendo llegar a ser un factor clave.





## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

TELEFÓNICA MÓVILES señala como una posible amenaza a la portabilidad cualquier medida de carácter regulatorio sin un análisis previo del mercado que permita evaluar la oportunidad existente. Así pues, a juicio de TELEFÓNICA MÓVILES deberían ser los propios operadores, que disponen de un mayor conocimiento de los clientes, los que decidiesen las medidas encaminadas a favorecer la portabilidad.

La OCU no identifica graves amenazas para la portabilidad desde el punto de vista del consumidor, aparte del riesgo de volver a TESAU teniendo que pagar de nuevo el alta. Desde el punto de vista de los operadores, la OCU identifica como una amenaza el necesario aumento de inversión en atención al consumidor y calidad de servicio con el fin de evitar “migraciones” por parte de los abonados.

Por su parte, la FEDERACIÓN DE USUARIOS – CONSUMIDORES INDEPENDIENTES ve como una amenaza, desde el punto de vista del usuario, la dificultad en la obtención de información, unida a los costes de gestión de la petición. Añaden la necesidad de regular por ley o norma el precio que cobre el operador por gestionar una petición de portabilidad al usuario.

### 3 ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES PLANTEADAS EN LA CONSULTA PÚBLICA

- **Especificaciones técnicas sobre procedimientos administrativos para la conservación de la numeración en redes fijas.**

#### – *Modelo Organizativo*

La solución que finalmente se adoptó en España para los procedimientos administrativos aplicables a la conservación de números en redes fijas pasaba por la creación de una Entidad de Referencia que hiciese labores de intermediación entre todas las interacciones que tuviesen lugar entre los operadores. Es indudable como señala algún operador la relevancia del papel que juega esta Entidad en el marco de la portabilidad. Su puesta en marcha supuso un considerable esfuerzo por parte de todos e hizo falta el establecimiento de un modelo organizativo que cubriese las necesidades más inmediatas.

Los fundamentos de este modelo organizativo están recogidos en el Convenio que se firmó el 2 de julio de 1999 entre la CMT y los operadores sobre la Entidad de Referencia de Portabilidad en virtud del cual se establecieron las directrices para la gestión y coordinación de dicha ER, dándose además el mandato a la Comisión para que en nombre y por cuenta de los operadores,



## **COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

---

designara a una empresa que gestionase la ER, esto es, que hiciese el papel de Entidad de Gestión Técnica (en adelante EGT). Asimismo, el Convenio recogía el compromiso de la Comisión y los operadores de la constitución de un Comité de Seguimiento de la Entidad de Referencia (CSER) al que le correspondería, en general, la supervisión del funcionamiento de la ER y la elaboración de un Informe Anual que serviría de base para posibles revisiones del Convenio.

En el marco de esta Consulta, la mayoría de los operadores han identificado un conjunto de problemas, de los cuales algunos son inherentes al propio Convenio y otros se derivan de la propia puesta en práctica de todo el proceso. Estas cuestiones son principalmente: falta de personalidad jurídica de la ER, falta de efectividad de la obligación de conservación de número, dificultosa gestión y toma de decisión, y el acceso indirecto a la ER. Muchas de estas cuestiones son inherentes al propio modelo organizativo actual y a la coordinación entre operadores y son cuestiones cuya solución puede requerir un replanteamiento del modelo organizativo actual.

En la apertura de la Consulta Pública se señalaba que habida cuenta que la actual redacción del Convenio se había conformado con una estructura transitoria con el principal objetivo de iniciar la implantación de la portabilidad en redes fijas, se había suscitado la necesidad de acometer ciertos cambios. Esta Comisión ya había identificado en la contestación a una consulta del CSER aprobada el 27 de julio de 2000 que debería procederse a elaborar una nueva propuesta de modificación del Convenio. No obstante, en aquella ocasión se señalaba que dicha modificación debería tener por objeto, por un lado, suprimir la figura de los operadores no adheridos con acceso directo a la ER, y, por otro, mantener la posibilidad de que dichos operadores no adheridos pudiesen acceder a la ER, a través de la intermediación de un operador adherido. Sin embargo, parece necesario, a la vista de los comentarios hechos por los operadores, que dicha modificación se deba hacer extensible al resto de cuestiones.

Los mismos operadores que identifican estas cuestiones propugnan una mayor involucración de la CMT en el modelo organizativo. Sin embargo, a juicio de la CMT, se debe mantener el principio de intervención mínima que preside la actuación de esta Comisión con carácter general, habida cuenta además que en el marco de la portabilidad se ha puesto de manifiesto que es posible la coordinación entre operadores con intereses y estrategias contrapuestas. Dicha coordinación ha permitido no sólo poner en marcha todos los mecanismos necesarios para interaccionar entre los operadores con el objeto de cursar peticiones de portabilidad, sino también hacer un seguimiento del funcionamiento una vez puestos en marcha todos los sistemas.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

En conclusión, se puede identificar que existe una necesidad apremiante de acometer modificaciones al modelo organizativo, dada la problemática actual. No obstante, dichas modificaciones deberán, en la medida de lo posible, ser fruto del consenso y de la coordinación entre operadores de igual forma que se ha producido hasta la fecha, lo que ha posibilitado el progreso de todo este proceso.

Es de especial relevancia el que se clarifiquen las opciones que pueden existir para interaccionar con la ER, esto es la interacción con la ER de forma directa o de forma indirecta. A juicio de esta Comisión, es inaplazable por parte del CSER que se clarifique esta situación de manera que se establezca un marco claro de relación entre todos los operadores. Asimismo, una vez solucionado este escenario desde el propio CSER se puede llevar a cabo un seguimiento de la actuación de cada uno de los operadores. No son sino los propios operadores, los que tienen conocimiento directo de estas situaciones y por lo tanto, los que pueden poner en conocimiento de la CMT estas circunstancias.

### *– Mejora de las especificaciones*

Respecto a las Especificaciones Administrativas para la conservación de la numeración en redes fijas aprobadas el 6 de mayo de 1999, se puede constatar de la Consulta Pública la importancia que tienen para el conjunto de operadores, ya que establecen el marco de relaciones administrativas entre todos ellos para la tramitación de solicitudes de portabilidad.

Puesto que dichas especificaciones fueron aprobadas previamente a que los operadores contasen con experiencia en dichas tramitaciones, se ha puesto de manifiesto en el marco de esta Consulta la necesidad de acometer su modificación con el objetivo de flexibilizar y simplificar determinados aspectos y mejorar las relaciones con el cliente.

En este sentido, existe actualmente un Grupo de Trabajo dentro del Foro de Operadores que está analizando todas estas cuestiones y que será el encargado de elaborar una propuesta de modificación, que llegado el momento se presentará ante la CMT. Es importante de cara a la elaboración de dicha propuesta la negociación entre los operadores que son los que en definitiva cuentan con la experiencia de estos años en tramitación de solicitudes y de esta forma lograr mejorar en la medida de lo posible el funcionamiento de las actuales tramitaciones.

Dado el grado de avance de los trabajos de este Grupo, previsiblemente se disponga de una propuesta de modificación en los próximos meses. Dicha propuesta abordará aquellas cuestiones que más han destacado los operadores en sus respuestas, tales como: el envío de fax o solicitud original, las causas de denegación o la multiplicidad de solicitudes de portabilidad. A



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

este respecto, es conveniente señalar que será necesario en el ámbito de este Grupo el que se analicen los efectos sobre los procedimientos administrativos por el acceso desagregado al bucle de abonado.

Conviene destacar la propuesta de TESAU de establecer un Código de Conducta acordado entre todos los operadores que recoja aspectos relativos a las tramitaciones de solicitudes de portabilidad que no se recojan por su nivel de detalle en las propias Especificaciones Administrativas. Dicho Código de Conducta podría resultar un medio ágil para facilitar determinados aspectos de relación entre ellos.

- **Especificaciones técnicas de red para la conservación de la numeración en redes fijas**

De las respuestas a las cuestiones relacionadas con esta cuestión, no parece desprenderse que se haya de acometer ninguna modificación, salvo la obligación que consideran algunos operadores de cable que se debe imponer a TESAU de encaminar todas las llamadas, incluso las que le lleguen erróneamente porque el operador no haya consultado.

Al margen de posibles modificaciones de estas especificaciones, cabe destacar la necesidad que señalan muchos operadores de exigir que se cumplan las especificaciones. A este respecto, las especificaciones no arrojan dudas acerca de las obligaciones de cada uno de los operadores a la hora de encaminar una llamada y el hecho de que un operador no encamine las llamadas siguiendo lo ahí establecido supondría un incumplimiento de una Resolución de la CMT. En este sentido, no son sino los propios operadores los que pueden llegar a tener un conocimiento directo sobre alguna práctica que pudiese ser contraria a lo establecido en dichas especificaciones y por lo tanto, los que lo pueden poner en conocimiento de esta Comisión. La falta de cumplimiento de las obligaciones de encaminamiento constituye un claro incumplimiento de una Resolución de esta Comisión. Por ello, esta Comisión prevé adoptar medidas tendentes a prevenir dichas situaciones y en caso de que se produzcan se procederá a iniciar el correspondiente expediente sancionador.

- **Especificaciones para redes móviles**

En general los operadores móviles parecen encontrarse satisfechos con el actual modelo adoptado en las especificaciones administrativas y de red para la conservación de la numeración en redes móviles. Conviene destacar el hecho de que ninguno de estos operadores considera que pueda haber algún aspecto en las especificaciones que dificulte la prestación de esta facilidad, a excepción de XFERA que considera que se puede mejorar las causas de denegación por parte del operador donante.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

Esta satisfacción en las especificaciones contrasta con lo que se desprende de las numerosas comunicaciones de abonados, verbales y escritas, de las que tiene conocimiento esta Comisión, en las que se ponen de manifiesto dificultades a la hora de ejercer el derecho a conservar el número móvil que ocasionan importantes contratiempos. Esta constatación de la necesidad de una mejora del servicio que actualmente se está ofreciendo a los abonados al servicio telefónico móvil en el ámbito de la portabilidad lleva a esta Comisión a plantearse el acometer una modificación de las Especificaciones aplicables a redes móviles tendente a la mejora de esta relación con los clientes, haciendo especial hincapié en las relaciones entre el operador receptor y el abonado.

Asimismo, cuando se consulta acerca de las relaciones entre redes móviles y fijas en el ámbito de la portabilidad, los operadores móviles no identifican ningún problema. Esto igualmente contrasta con lo que la mayoría de los operadores fijos manifiestan, los cuales señalan que la ER se ha encontrado con problemas a la hora de intentar automatizar sus procesos cuando actúa con el rol de operador tercero en el ámbito de la portabilidad móvil.

A este respecto, desde la CMT se insta a todas las partes para que negocien en la consecución de una mejor integración entre ambos sistemas que en última instancia redundará en una mejora de la calidad del servicio que se ofrezca al usuario. Al mismo tiempo, hay que recordar que puesto que la ER actúa como operador tercero en este ámbito, todos los operadores fijos a través de la ER forman parte de estas especificaciones y no solamente los operadores móviles, por lo que tanto los operadores de redes fijas como de móviles pueden promover una modificación de estas especificaciones.

- **Entorno de red/señalización**

El entorno de red/señalización juega un papel muy relevante en la prestación del servicio que cada uno de los operadores ofrece a sus clientes. De la Consulta Pública se puede desprender que es necesario que los operadores continúen en sus trabajos de coordinación con el objetivo de intentar minimizar las incidencias y en caso de producirse, mejorar la respuesta. Para ello, es indudable que la participación directa de los operadores, que son los que en definitiva tienen conocimiento directo de la problemática de los distintos procesos, es fundamental para unas mejoras en el plano de red.

Por todo ello, la existencia de un Grupo de Trabajo abierto dedicado a tratar todas estas cuestiones es primordial para que los operadores puedan avanzar en la prestación de un servicio cada vez de mayor calidad.

- **Contraprestaciones económicas**



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

Como ya se señaló en la apertura de la Consulta Pública, el establecimiento de las contraprestaciones económicas por conservación de numeración es un tema de considerable relevancia pues afecta económicamente a los operadores y en definitiva, a los costes de obtención y mantenimiento de un cliente.

Del análisis de las respuestas recibidas a estas cuestiones, parece desprenderse que una de las mayores inquietudes compartidas por muchos operadores es la relativa a la fijación de las contraprestaciones económicas en concepto de costes de establecimiento por parte de operadores que no se encuentran adheridos al Convenio bien sean operadores fijos u operadores móviles.

A juicio de esta Comisión, la resolución de estas cuestiones pasa por la elaboración de una nueva propuesta de modificación del Convenio como ya se señalaba al analizar las respuestas a las cuestiones relativas al modelo organizativo. Y es que se debe clarificar la figura de los operadores no adheridos a la ER tanto en el caso de los operadores fijos como móviles.

Al margen de esta cuestión acerca de la clarificación de la relación de los operadores con la ER (cuestión que se debería clarificar en el ámbito del modelo organizativo), se ha expuesto la necesidad por parte de algún operador de revisión de los criterios de reparto de los costes de la ER. Dicho reparto, que como se señalaba en la Resolución de la CMT del 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 (exp. AE 1999/1799) se había acordado en el seno del Subgrupo de Costes, se hizo según partes proporcionales dependientes de la población cubierta en el ámbito geográfico correspondiente con la licencia de cada operador. En la citada Resolución, esta Comisión acogió dicho acuerdo pues en virtud del principio de intervención mínima administrativa, no se dictó resolución sobre esta categoría de costes.

El plantear en este momento una revisión de este criterio requeriría reabrir el diálogo entre los operadores sobre esta cuestión. Por todo ello, esta Comisión considera que en caso de que se planteara una revisión de este criterio, se deberá hacer en el seno de un grupo de trabajo establecido por los operadores a tal efecto y no a través de solicitudes particulares dirigidas a esta Comisión como la que realiza IBERBANDA en su escrito.

Con respecto a los costes por gestión y de transporte, empresas del Grupo TELEFÓNICA se han vuelto a reafirmar en lo ya expuesto en el ámbito de los tanto de la Resolución anteriormente citada del 5 de abril de 2001 (exp. AE 1999/1799), como de la Resolución que se aprobó posteriormente, el 20 de





## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

septiembre de 2001 (exp. DT 2001/4637), en la que se acordaba el establecimiento de contraprestaciones económicas en el caso de solicitudes que no terminan exitosamente. A este respecto, esta Comisión mantiene lo ya expresado en el ámbito de dichos expedientes.

Por último, en respuesta a lo señalado por algunos operadores de cable sobre lo elevado del precio, hay que señalar que el cálculo de dichas contraprestaciones se ha realizado de acuerdo a lo que se establece en el Reglamento de Interconexión en su artículo 25.2 que establece que dicho coste se debe determinar en función del coste directo relacionado con los procedimientos necesarios para habilitar el cambio.

- **Efectos en el mercado**

Todos los agentes parecen coincidir en que el establecimiento del derecho del abonado a conservar la numeración supone la eliminación de una barrera a la competencia y por consiguiente, contribuye a flexibilizar el mercado.

De las respuestas obtenidas, se constata que para que la facilidad de conservar el número de teléfono sea una realidad no es suficiente con establecer todos los procedimientos necesarios de coordinación entre operadores, sino que además es necesario que los operadores habiliten los procedimientos necesarios de relación con el cliente para gestionar esta conservación.

Asimismo, es igualmente necesario para contribuir a la puesta en marcha de esta facilidad que el abonado esté bien informado sobre sus derechos para que pueda ejercerlos. Las distintas organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios que han respondido a la Consulta Pública parecen coincidir en la necesidad de tener al consumidor más informado sobre este particular, ya que consideran que no recibe suficiente información. Algunas entidades incluso señalan que es necesario mayor información institucional de este derecho al igual que se informa de otros derechos que amparan a los abonados. Una mayor información por parte de las distintas instituciones evita dejar sólo en manos de cada uno de los operadores la decisión de dar publicidad a este derecho o por el contrario, a no difundirlo.

Con relación a esta mayor información institucional, la CMT ha elaborado, en colaboración con el Instituto Nacional del Consumo, una guía práctica sobre la portabilidad en números móviles que se va a distribuir entre el público con objeto de difundir el procedimiento que se debe seguir para llevar a cabo la portabilidad.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

Con respecto a la información que los operadores suministran y su atención a los clientes sobre el derecho a conservar el número de teléfono, la mayoría han insistido en que tienen perfectamente formada a la red comercial para garantizar este derecho al abonado. Esta formación de la red comercial es crucial para dar puntual respuestas a los intereses de los distintos clientes de conservar sus números de teléfono. No obstante, si bien gracias a esta formación de la red comercial, los clientes pueden recibir información cuando así lo soliciten, la mayoría de los operadores no están incorporando la portabilidad como elemento del marketing. Esto se constata por la escasa publicidad que los distintos operadores hacen de esta facilidad en contraposición con otras facilidades y servicios que ofrecen y que se publicitan mediante un gran despliegue en los distintos medios de comunicación.

Probablemente en el caso de nuevos entrantes en el mercado de la telefonía fija, la explicación de esta falta de incorporación de esta facilidad en los planes de comunicación de las empresas haya que buscarla tanto en un interés por parte del operador de simplificar el proceso de captación del cliente - evitando tener que conservar su número de teléfono - como en los gastos de gestión de la portabilidad que, según la opinión de algunos operadores de cable, son demasiado elevados, especialmente en el caso del mercado residencial. La situación se aprecia diferente cuando se trata del segmento negocios, en el cual el operador durante el proceso de captación de un cliente, lejos de intentar simplificar el proceso evitando la conservación de la numeración, intentará reducir los perjuicios que le pueden ocasionar al cliente el tener que cambiar de número de teléfono. Otras reticencias como pudieran ser la posibilidad de perder los propios clientes en el caso de nuevos entrantes en el mercado de la telefonía fija no parecen que se den, puesto que sí se constata el hecho de que el mayor número de portabilidades se producen entre el operador dominante en el mercado de la telefonía fija y los operadores entrantes, tal y como era previsible.

En el caso del mercado de la telefonía móvil, la situación es diferente puesto que los movimientos de clientes se han producido en todos los sentidos de forma que el porcentaje de números exportados a otro operador en el caso de cualquier operador móvil no es inferior al 15% del total de números que se han conservado hasta el momento. Por ello, en el caso de la telefonía móvil no se puede hablar de un claro donante universal como en telefonía fija. Este hecho explicaría en parte que los operadores móviles que actualmente prestan servicio no hayan anunciado esta facilidad. Solamente a los operadores móviles que todavía no se hayan incorporado al mercado les puede resultar un factor clave para su negocio.

Estos costes de cambio, en el ámbito del servicio telefónico, se pueden dividir en directos e indirectos. Los costes directos corresponden, principalmente, a la cuota de alta, instalación, adquisición de nuevos equipos o terminales, etc. y,





## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

por su parte, los costes indirectos hacen referencia a los gastos en los que debe incurrir el abonado para comunicar su nuevo número. La cuantía de los costes indirectos difiere según el tipo de consumidor, siendo especialmente notable en el segmento negocios. En este sentido, la incorporación de la portabilidad como elemento de marketing en la estrategia comercial de los operadores dependerá del segmento al que se dirija su oferta. En el segmento residencial, el operador busca simplificar el proceso de captación del cliente, por el contrario, en el segmento negocios, el operador debe incorporar la posibilidad de conservar el número como una variable importante de su oferta, dado que la portabilidad evitará al cliente actualizar y comunicar su nuevo número.

Al margen de esta falta de publicidad, una vez que el cliente manifiesta a su nuevo operador el deseo de conservar su número de teléfono, el propio cliente comienza a formar parte del proceso de portabilidad al igual que el operador donante, el operador receptor y el resto de operadores terceros. A este respecto, las distintas organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios han expresado sus quejas con relación al funcionamiento de este proceso, especialmente en lo que atañe al operador donante, manifestando que en ocasiones se deja desamparado al propio cliente. Creen que se puede mejorar dando información precisa al cliente tanto al inicio de la tramitación sobre cuestiones como los plazos o la interrupción del servicio como una vez iniciada dicha solicitud sobre el estado de la petición.

A este respecto, esta Comisión tiene entre sus objetivos una revisión conjunta con los operadores de los procedimientos administrativos tanto para redes fijas como redes móviles con el fin de mejorar dichos procesos en aspectos que afecten directamente a los abonados, de forma que se facilite al abonado la tramitación de sus solicitudes de conservar el número de teléfono.

## 4 CONCLUSIONES

A la luz de las opiniones vertidas por los agentes del sector en el marco del proceso de Consulta Pública, esta Comisión entiende que:

1. Los operadores deben reabrir el diálogo para acometer las modificaciones oportunas al actual modelo organizativo de la ER que posibiliten despejar las actuales incertidumbres y adaptarlo a la evolución de la portabilidad. Es apremiante que en el seno del Comité de Seguimiento de la ER se clarifique cómo deben financiar los operadores no adheridos la ER para conseguir una normalización de la situación, al tiempo que se pueda producir una reducción en las cuotas que tienen que pagar los que actualmente se encuentran adheridos.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

2. Como resultado de los trabajos que se están llevando a cabo entre los operadores de redes fijas, se deberán presentar a la CMT propuestas de modificación a las Especificaciones Técnicas para la mejora de los procesos administrativos y aspectos de red de la portabilidad. Los propios operadores son los partícipes directos de este proceso y por lo tanto, los que disponen de un conocimiento directo sobre el curso de los procedimientos y sus posibilidades de mejora. Por su parte esta Comisión tendrá especialmente en cuenta todos aquellos aspectos que afecten al servicio finalmente ofrecido a los abonados y que contribuyan a mejorarlo.
3. Los operadores de redes móviles deben incrementar la colaboración con los operadores de redes fijas en la consecución de una mejor integración de sus sistemas que en última instancia redundará en una mejora de la calidad del servicio que se ofrezca al usuario. Los operadores fijos a través de la ER juegan el papel de operadores terceros en el dominio de la portabilidad móvil y como tales, se ven directamente afectados por las propias especificaciones y la forma en que han sido implementadas por los distintos operadores. Cualquier acción encaminada a la mejora de los procesos y a la reducción de costes será en beneficio de todos los agentes pudiendo redundar en un beneficio para los abonados.
4. Se constata la necesidad de una mejora del servicio que actualmente se está ofreciendo a los abonados al servicio telefónico móvil en el ámbito de la portabilidad, de forma que se reduzcan drásticamente las incidencias y los contratiempos en los que en repetidas ocasiones se ven inmersos dichos abonados cuando desean ejercer su derecho a conservar el número telefónico. La CMT acometerá una modificación de las Especificaciones aplicables a redes móviles tendente a la mejora de esta relación con los clientes, haciendo especial hincapié en las relaciones entre el operador receptor y el abonado.
5. Con respecto al encaminamiento de las llamadas a números portados, conviene señalar que las Especificaciones no arrojan dudas acerca de las obligaciones de cada uno de los operadores en el encaminamiento de llamadas a números que hayan sido portados. La falta de cumplimiento de estas obligaciones constituye un claro incumplimiento de una Resolución de esta Comisión, por lo que se adoptarán medidas tendentes a prevenir dichas situaciones y en caso de que se produzcan se procederá a iniciar el correspondiente expediente sancionador.
6. El nivel de información dado a los abonados es manifiestamente mejorable especialmente en el ámbito de la portabilidad móvil y ello a pesar del esfuerzo llevado a cabo desde las instituciones. La CMT impulsará medidas



## **COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

---

que posibiliten aumentar el grado de información a los abonados, especialmente en redes móviles.