



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 Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA:

Que en la Sesión nº 04/02 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 31 de enero de 2002, se ha adoptado el siguiente Acuerdo, en relación con el expediente AJ 2001/5474:

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE PONE FIN AL PERIODO DE INFORMACIÓN PREVIA INICIADO EN RELACIÓN CON LA DENUNCIA PRESENTADA POR CRISTOBAL TOLEDO S.L. CONTRA VALENCIA DE CABLE, S.A. RESPECTO A SUS ACTUACIONES COMO OPERADOR DONANTE EN LOS PROCESOS DE PORTABILIDAD SOLICITADOS POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA,S.A.U. Y EN LOS PROCESOS DE BAJA DE ABONADO CON NUMERACIÓN PORTADA.

HECHOS

Primero.- Con fecha 1 de octubre de 2001, tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT), reclamación presentada por Don Cristobal Toledo Llorca, en representación de la entidad Cristobal Toledo, S.L., (en adelante Cristobal Toledo) contra la entidad Valencia de Cable, S.A. (en adelante ONO), en virtud de la cual pone en conocimiento de esta Comisión que ONO, actual prestadora del servicio telefónico que tiene contratado está impidiendo la portabilidad numérica a favor de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica de España).

En concreto, señala Cristobal Toledo que:

- con fecha 2 de noviembre de 2001 contrató con ONO la portabilidad de los números 963413891 (en adelante, NXYABM[CDU]₁) y 963413926 (en adelante, NXYABM[CDU]₂) así como la compra de una centralita
- en Enero de 2001 se realiza la portabilidad de ambos números y a partir de entonces comienza el mal funcionamiento de las líneas telefónicas ya que la centralita no funciona y también comienzan las reclamaciones de ONO
- las facturas por el consumo telefónico está liquidadas, pero que no han liquidado el importe de la centralita por su mal funcionamiento
- *“desde el pasado 26 de junio de 2001, no podemos llamar a ningún número, ya que nos han restringido las llamadas, aunque sí recibimos llamadas, todo*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

esto lo hemos puesto en conocimiento de Valenciana de Cable por teléfono y con el envío de dos telegramas, a los cuales no han contestado”

- *“ante el abuso de esta empresa, hemos firmado nuevamente contrato para volver a Telefónica de España con la correspondiente portabilidad, la cual no se puede realizar ya que Valenciana de Cable no hace la cesión de nuestros números”*
- Todo está causando un importante perjuicio económico en su actividad.

Segundo.- Mediante sendos escritos de fecha 9 y 15 de octubre de 2001 esta Comisión notificó a Valencia de Cable, Cristobal Toledo y Telefónica de España, S.A.U., la apertura de un periodo de información previa con el fin de conocer con mayor detalle las circunstancias concretas de la reclamación presentada y, consecuentemente la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento, y de modo que los notificados pudieran efectuar las alegaciones que estimasen convenientes.

Tercero.- Con fecha 2 de noviembre de 2001 tuvo entrada en esta Comisión escrito de Telefónica de España en el marco del periodo de información previa. Telefónica de España alega que ha cumplido en todo momento las normas reguladoras de los procesos de portabilidad, tanto cuando ha actuado como operador donante (solicitudes de ONO de 29 de diciembre de 2000 y 3 de enero de 2001) como cuando ha actuado como operador receptor de la portabilidad (solicitudes de Telefónica de España de 6 de julio, de 13 de julio y de 24 de septiembre de 2001).

Cuarto.- Con fecha 7 de noviembre de 2001, ONO procedió a tomar vista de la documentación obrante en el presente periodo de información previa, teniendo acceso al escrito de alegaciones presentado por el representante de Telefónica de España.

Quinto.- Con fecha 14 de noviembre de 2001 tuvo entrada en esta Comisión escrito de ONO en el marco del periodo de información previa. ONO alega que ha cumplido en todo momento las normas reguladoras de los procesos de portabilidad, tanto cuando ha actuado como operador receptor (solicitudes de ONO de 29 de diciembre de 2000 y 3 de enero de 2001) como cuando ha actuado como operador donante de la portabilidad cuando el cliente se encontraba en situación de morosidad (solicitudes de Telefónica de España de 13 de julio y de 24 de septiembre de 2001). Asimismo indica que, ante el impago de una factura y previo requerimiento de pago al cliente en fecha 26 de marzo de 2001, en un primer momento se produjo la suspensión en la prestación del servicio telefónico y posteriormente la desconexión total del mismo, estando abierto el procedimiento establecido en el apartado 5.3 de las Especificaciones Técnicas de los procedimientos administrativos para la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

conservación de numeración en caso de cambio de operador de red telefónica fija.

Sexto.- Mediante escritos de 20 de noviembre se requirió a Telefónica de España, a ONO y a Cristobal Toledo para que aportaran determinada información detallada con la justificación documental acreditativa de la misma respecto a los diversos procesos de portabilidad iniciados, a la relación contractual de Cristobal Toledo con cada uno de los operadores y al procedimiento de baja de abonado con numeración portada iniciado por ONO.

Séptimo.- Con fecha 30 de noviembre de 2001, tuvo entrada en la CMT escrito de ONO, solicitando ampliación de plazo para proceder a contestar al requerimiento efectuado por esta Comisión y remitir la documentación solicitada. A dicha solicitud, esta Comisión contestó mediante escrito de 4 de diciembre de 2001, ampliando el plazo en cinco días adicionales a los diez previamente concedidos.

Octavo.- Mediante escrito que tuvo su entrada en esta Comisión el día 10 de diciembre de 2001, Telefónica de España atendió al requerimiento que se le efectuó, aportando la acreditación documental solicitada.

Noveno.- Mediante escrito que tuvo su entrada en esta Comisión el día 12 de diciembre de 2001, Cristobal Toledo atendió al requerimiento que se le efectuó aportando diversa documentación y, finalmente, solicitando, que se procediera a sancionar a ONO y *“a devolvernos nuestros números de teléfonos, considerando el importante perjuicio económico que han causado a nuestra empresa dedicada a servicios”*.

Décimo.- Mediante escrito que tuvo su entrada en esta Comisión el día 18 de diciembre de 2001, ONO atendió al requerimiento que se le efectuó aportando diversa documentación, entre la que figura un informe emitido por Informática El Corte Inglés (IECISA), en su calidad de Entidad de Gestión Técnica, respecto de la Entidad de Referencia (ER) el día 4 de diciembre de 2001. En este escrito, finalmente, ONO solicita que se declare que no procede iniciar procedimiento alguno.

Decimoprimer.- En lo que se refiere al objeto de este proceso, del contenido de los escritos remitidos por los interesados en contestación a los requerimientos efectuados y de la documentación que se adjunta a los mismos, se desprende que:

1º.- Respecto al proceso de portabilidad del número NXYABM[CDU]₁ iniciado el día 29 de diciembre de 2000 por solicitud de ONO a Telefónica de España: este proceso se llevó a cabo correctamente.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

2º.- Respecto al proceso de portabilidad del número NXYABM[CDU]₂ iniciado el día 29 de diciembre de 2000 por solicitud de ONO a Telefónica de España: este proceso no se llevó a cabo y fue cerrado por la Entidad de Referencia por expiración del temporizador TP1 el día 2 de enero de 2001, esto es, por haber finalizado el plazo que tenía Telefónica de España para enviar a la ER un mensaje de Aceptación de Solicitud de Cambio (ASP). Al respecto, Telefónica de España aporta un documento que identifica como el mensaje remitido para la aceptación de dicha portabilidad.

3º.- Respecto al nuevo proceso de portabilidad del número NXYABM[CDU]₂ iniciado el día 3 de enero de 2001 por solicitud de ONO a Telefónica de España: este proceso se llevó a cabo correctamente.

4º.- Respecto a la relación contractual existente entre ONO y Cristobal Toledo:

- a) Cristobal Toledo suscribió con ONO, con fecha 2 de noviembre de 2000, un “Contrato de Servicio de Telefonía ONO”, un “Contrato de Servicio de Internet Alta Velocidad” y un documento adicional identificado como “Contrato de Servicio de”.
- b) ONO ha girado diez facturas a Cristobal Toledo, de cuyo análisis se desprende que:
 - (i) están abonadas todas ellas, excepto la primera emitida con fecha 8 de febrero de 2001 por un importe total de 116.294 pesetas, del cual únicamente 61 pesetas corresponden a consumo telefónico y el resto a la compraventa de la centralita y otros equipos y a la prestación del servicio de internet. Así lo manifiestan Cristobal Toledo y Ono. Asimismo, al respecto, Cristobal Toledo señala que las facturas recibidas están totalmente pagadas a excepción de una debido a la falta de funcionamiento de la centralita,
 - (ii) Cristobal Toledo realizó una llamada el día 23 de enero de 2001 por un importe de 61 pesetas y la siguiente llamada se efectuó el día 22 de marzo del mismo año,
 - (iii) el día 8 de julio de 2001 ONO emitió una factura minorando en 4.038 pesetas el importe total,
 - (iv) en la última factura que recoge consumos únicamente figuran como números destinatarios el 010 y 012, además de una llamada a cobro revertido, siendo efectuada la primera llamada el día 29 de junio y la última el 26 de julio de 2001, y
 - (v) las tres últimas facturas (8 de septiembre y de octubre y 15 de octubre de 2001) han sido emitidas por un importe de 0 pesetas.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- c) Cristobal Toledo manifiesta que desconoce los motivos por los que, desde la firma del contrato, existió ese retraso en el inicio del proceso de portabilidad. Al respecto, ONO manifiesta que *“la diferencia de tiempo que existe entre la firma del contrato, 2 de noviembre de 2000 y la fecha de inicio de los procesos de portabilidad se produce por la necesidad que existe siempre, en todo proceso de alta de nuevos clientes, de realizar, tras la contratación del servicio, diversas labores técnicas de instalación y prueba de las líneas telefónicas de acceso directo nuevas contratadas antes del inicio efectivo de la prestación del servicio.... se debe hacer coincidir en el tiempo los procesos de portabilidad con el inicio efectivo de la prestación del servicio.”*
- d) Cristobal Toledo señala que desde el 26 de junio de 2001 no podían hacer uso del servicio telefónico, con reiteradas reclamaciones por su parte y sin ningún tipo de aviso por parte de ONO hasta el día 17 de septiembre de 2001, fecha en que ONO comunica la desconexión. Esta entidad aporta dos telegramas remitidos a ONO los días 27 de junio y 20 de julio de 2001 y un parte de trabajo de un operario de ONO que procede a la desconexión del servicio el día 17 de septiembre de 2001.

5º.- Respecto a la nueva relación contractual existente entre Cristobal Toledo y Telefónica de España:

- Con fecha 28 de junio Cristobal Toledo suscribió “Solicitud de Conservación de Número Telefónico” con Telefónica de España como operador receptor.
- Cristobal Toledo manifiesta que ante la negativa de ONO a autorizar los procesos de portabilidad, en la actualidad tiene contratado el servicio telefónico con Telefónica de España y con otros números telefónicos.

6º.- Respecto a los procesos de portabilidad de los números NXYABM[CDU]₂ y NXYABM[CDU]₁ iniciados el día 6 de julio de 2001 por solicitud de Telefónica de España a ONO: esta entidad manifiesta su existencia y aporta un documento de solicitud generado por sus sistemas el día señalado; sin embargo el informe de IECISA no recoge la existencia de estos procesos.

7º.- Respecto a los procesos de portabilidad de los números NXYABM[CDU]₂ y NXYABM[CDU]₁ iniciados el día 13 de julio y 24 de septiembre de 2001 con solicitudes de cambio de Telefónica de España a ONO: estos procesos finalizaron con sendas denegaciones de las solicitudes de cambio por parte del operador donante (ONO) en las que se indica

| | |
|---------------------|--|
| Código descripción: | 0012 |
| Descripción: | El abonado del donante se encuentra con servicio suspendido o interrumpido |



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

8º.- Respecto a los procesos de baja de abonado con numeración portada iniciados por ONO respecto a los números NXYABM[CDU]₁ (con fecha de inicio 10 de octubre y 23 de noviembre) y NXYABM[CDU]₂ (con fecha de inicio 10 de octubre): estos procesos fueron cerrados por la ER al haber transcurrido los plazos de comunicaciones fijados para dicho procedimiento. Al respecto, señala el informe emitido por IECISA que se había producido el cambio en un temporizador del proceso de Baja de Abonado con numeración portada.

9º.- Respecto a los procesos de baja de abonado con numeración portada iniciados por ONO respecto a los números NXYABM[CDU]₁ (con fecha de inicio 26 de noviembre) y NXYABM[CDU]₂ (con fecha de inicio 23 de noviembre): a fecha del informe de IECISA, estos procesos se encontraban en estado abierto, dentro del subproceso de cesión de numeración al operador donante inicial (esto es, Telefónica de España).

A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. Calificación del escrito.

El escrito remitido por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información que tuvo entrada en esta Comisión el día 1 de octubre de 2001 suscrito por Cristobal Toledo con fecha 26 de julio del mismo año, constituye una denuncia, en cuya virtud se ponen en conocimiento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones determinados hechos respecto a la relación contractual establecida entre el denunciante y los operadores de telecomunicaciones ONO y Telefónica de España para la prestación del servicio telefónico disponible al público. En concreto, y a los efectos del presente procedimiento, parece denunciarse la negativa por parte de ONO a aceptar las solicitudes de portabilidad suscrito por el denunciante dirigidas a esta entidad como operador donante y teniendo a Telefónica de España como operador receptor, que pudiera constituir una infracción administrativa de las tipificadas en el artículo 79.15 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), consistente en el incumplimiento de las resoluciones adoptadas por esta Comisión en el ejercicio de sus funciones.

Pese a que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC) establece que la denuncia es una de las formas de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

provocar el acuerdo de inicio de oficio de un procedimiento administrativo, sin embargo, no recoge una definición concreta de lo que debe entenderse por "denuncia".

A este respecto, según definición dada por la Real Academia Española, debe entenderse por denuncia *"noticia que de palabra o por escrito se da a la autoridad competente de haberse cometido algún delito o falta"*. Asimismo el artículo 11 del Reglamento del Procedimiento Sancionador, aplicable únicamente a los procedimientos sancionadores tramitados, determina que:

"A efectos del presente Reglamento, se entiende por: (...)

d) Denuncia: El acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera constituir infracción administrativa".

En el escrito suscrito por Cristobal Toledo que ha sido presentado ante esta Comisión, se alude a la presunta negativa injustificada de ONO (como operador donante) a aceptar cuatro solicitudes de cambio de numeración iniciadas por Telefónica de España, lo que pudiera constituir un incumplimiento del Apartado 5.1.4 "Causas de Denegación de la Solicitud de cambio" del Anexo I a la Resolución de esta Comisión de 6 de mayo de 1999 sobre las Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de numeración en el caso de cambio de operador en las redes públicas telefónicas fijas. De acuerdo con esto y con el precepto transcrito, ha de calificarse el escrito de referencia como una denuncia a fin de examinar, con la consideración de las alegaciones presentadas durante el trámite de actuaciones previas abierto al amparo del artículo 69.2 de la LRJPAC, si procede iniciar el correspondiente expediente.

SEGUNDO. Habilitación competencial de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Para determinar si es competente esta Comisión para resolver acerca de la cuestión planteada en la denuncia, ha de analizarse si la conducta descrita en el escrito de denuncia se puede considerar como una conducta sancionable por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

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"*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La Resolución de 6 de mayo de 1999 ha sido dictada por esta Comisión al amparo de lo establecido en el artículo 23.1 del Real Decreto 1651/1998, de 24 de julio, por el que se aprueba en 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 (en adelante, Reglamento de Interconexión y Numeración). Este precepto establece que:

“1. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, a propuesta de los operadores, aprobará las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de números.

A efectos de lo determinado en el párrafo anterior, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones establecerá el procedimiento a seguir y otorgará un plazo a los operadores para que éstos propongan las soluciones técnicas que consideren más adecuadas.

Una vez fijadas las especificaciones definitivas, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones las hará públicas”.

Así, mediante esta 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 Numeración y las Especificaciones Técnicas aprobadas.

Entre otras cuestiones, las Especificaciones Técnicas recogen en su apartado 5 los “Procesos administrativos de portabilidad de numeración” y, en concreto, en el subapartado 5.1 se describe el proceso por “Cambio de Operador con conservación de numeración” incluyéndose las causas por las que el operador donante puede denegar tal cambio de operador (5.1.4).

Por otra parte, el artículo 24.8 del Reglamento de Interconexión y Numeración establece que *“Una vez que el abonado que ha conservado sus números cause baja en la última entidad a la que estaba abonado, caducarán todos los derechos de uso de esta entidad sobre los números de dicho abonado. El operador en el que cause baja el abonado deberá notificar esta situación inmediatamente al operador que tiene asignado el bloque al que pertenecen*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

dichos números...”. En este sentido, el subapartado 5.3 las Especificaciones Técnicas aprobadas por esta Comisión describe el proceso por “Baja de abonado con numeración portada”.

Al respecto, la problemática planteada por Cristobal Toledo, a los efectos que aquí interesan, por un lado, hace directa referencia, a la actuación de ONO como operador donante en varios procesos de “Cambio de Operador con conservación de numeración” (iniciados el día 13 de julio de 2001 y 24 de septiembre de 2001) y, por otro lado, también se ven afectados los procesos de “Baja de abonado con numeración portada” iniciados por ONO (con fecha 10 de octubre y 23 y 26 de noviembre de 2001).

Sin embargo, resulta necesario resaltar que corresponde a la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información resolver acerca de las reclamaciones de Cristobal Toledo sobre el funcionamiento, precio, facturación o cualquier otra cuestión relativa a la prestación del servicio telefónico frente a ONO, en virtud de lo establecido en el artículo 61 del Real Decreto 1738/1998, 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.

TERCERO. 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.

Dentro de este proceso, el apartado 5.1.4 “*Causas de Denegación de la Solicitud de cambio*” establece que la solicitud de cambio de operador realizada por el operador receptor podrá ser denegada por la ER o el operador donante cuando se incurra en alguno de los supuestos que se señalan en el propio apartado y que debe hacerse constar, en cualquier caso, la causa de denegación. Entre otras, se establece como causa de denegación por el operador donante:

“Cuando el abonado del donante se encuentre con el servicio suspendido o interrumpido en los términos establecidos en los



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

artículos 59 y 60 del Reglamento sobre servicio universal de 31 de julio de 1998”

En su escrito de denuncia, Cristobal Toledo señala que *“hemos firmado nuevamente contrato para volver a TELEFÓNICA DE ESPAÑA con la correspondiente portabilidad, la cual no se puede realizar ya que Valenciana de Cable no hace la cesión de nuestros números”*.

Al respecto cabe señalar, que ha quedado constancia de que ONO ha denegado los cambios de operador con conservación de numeración solicitados por Telefónica de España con inicio de los procesos en fecha 13 de julio y 24 de septiembre de 2001, respecto de los números NXYABM[CDU]₂ y NXYABM[CDU]₁. Asimismo, debe indicarse que, cumpliendo lo establecido en el primer párrafo del apartado 5.1.4 de las Especificaciones Técnicas, ONO ha hecho constar la causa de tal denegación en cada uno de sus mensajes de denegación DSP. En concreto, ONO señaló explícitamente que su denegación derivaba del hecho de que el abonado se encontraba con el servicio suspendido o interrumpido.

Sin embargo, del examen de las actuaciones practicadas en este expediente, se desprende que, la suspensión se ha llevado a cabo a raíz del impago de una factura por importe de 116.294 pesetas correspondiente básicamente a la compraventa de una centralita y otros equipos, siendo una mínima parte el impago del consumo telefónico (61 pesetas). A estos efectos, establece el artículo 59 del Reglamento de Servicio Universal que sólo es posible la suspensión del servicio por retraso total o parcial en el pago de “la facturación del servicio telefónico disponible al público”, y que la suspensión sólo afectará a la prestación de los servicios al abonado correspondientes al contrato al que se refiere el documento de cargo cuyo importe haya sido impagado.

Asimismo, pese al requerimiento efectuado por esta Comisión al efecto, ONO no ha aportado documentación acreditativa de haber preavisado al cliente la suspensión del servicio telefónico en los términos establecidos por el artículo 59 del citado Reglamento de Servicio Universal.

Por todo ello, se puede concluir que ONO no ha procedido correctamente a la hora de suspender el servicio telefónico, lo cual ha afectado claramente a la negativa de esta entidad a aceptar, en su calidad de operador donante, las portabilidades solicitadas en virtud procesos iniciados los días 13 de julio y el 24 de septiembre de 2001.

En la actualidad, los operadores que intervienen en los procesos de portabilidad deben actuar con la diligencia debida para garantizar que realmente se facilite la conservación de sus números a aquellos abonados que



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

lo soliciten. Situaciones como la que es objeto de este expediente, en la que el abonado finalmente opta por contratar un nuevo número telefónico con otro operador, tras las diferentes y probadas incidencias ocurridas en la prestación del servicio telefónico por parte de ONO, no son deseables.

No obstante lo anterior, no constan en los archivos de esta Comisión denuncias contra ONO por casos similares al analizado en la presente resolución, por lo que la actuación padecida con Cristobal Toledo no puede ser calificada sino como un acontecimiento excepcional, que puede ocasionalmente producirse en aquellos casos en que se gestiona un gran número de clientes, y que no revela una práctica de eludir los trámites que para la portabilidad establece la Resolución de esta Comisión que aprobó las Especificaciones Técnicas.

Por todo ello, y si bien ONO debe mejorar sus mecanismos de gestión de portabilidad y de suspensión del servicio telefónico para garantizar que su comportamiento como operador donante en los procesos de cambio de operador no se convierta en una herramienta de retención de sus propios clientes, esta Comisión entiende que el hecho denunciado, por sí sólo, no constituye un incumplimiento de la Resolución de esta Comisión de 6 de mayo de 1999 que aprobó las Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de numeración en el caso de cambio de operador en las redes públicas telefónicas fijas.

CUARTO. Respecto a los procesos de “Baja de abonado con numeración portada”.

Dentro de las Especificaciones Técnicas aprobadas por esta Comisión, en el apartado 5.3.1. se establece el proceso de “Baja de abonado con numeración portada”, como aquel proceso por el que el abonado de una numeración portada causa baja en el operador que le provee el servicio (operador receptor final) sin solicitar simultáneamente el alta del servicio en otro operador conservando dicha numeración.

Para llevar a cabo este proceso se ha fijado un procedimiento de comunicación entre operadores con unos determinados plazos. En este sentido, dentro de este proceso, el apartado 5.1.4 *“Causas de Denegación del subproceso de cesión de numeración de baja”* establece que la solicitud de baja de numeración realizada por el operador donante podrá ser denegada por la ER o el operador donante inicial o por un operador tercero cuando se incurra en alguno de los supuestos que se señalan en el propio apartado. Entre otras, se establecen como causas de denegación por la ER:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *No ha transcurrido el plazo T_{CES} de espera de solicitudes de cambio de operador con conservación de numeración.*
- *Fecha y hora de cesión fuera de los plazos establecidos*

Del informe de IECISA que obra en este expediente, se desprende que los procesos de Baja de abonado con numeración portada que inició ONO en fecha 10 de octubre de 2001 respecto los números NXYABM[CDU]₂ y NXYABM[CDU]₁ fueron denegados por la Entidad de Referencia ya que la recepción de los mensajes de ONO se produjo fuera del plazo fijado tras el cambio efectuado en el valor de un temporizador.

Finalmente, en el citado informe de IECISA se recoge que los procesos de Baja de abonado con numeración portada que inició nuevamente ONO en fecha 23 de noviembre de 2001 (NXYABM[CDU]₂) y 26 de noviembre de 2001 (NXYABM[CDU]₁), en el momento de la emisión del informe, se encontraban en curso (estado abierto del proceso).

Teniendo en cuenta que ONO inició los procesos de Baja de abonado con numeración portada de los números NXYABM[CDU]₂ y NXYABM[CDU]₁, que existieron circunstancias puntuales con implicaciones técnicas (cambio de temporizador) que provocaron que el proceso se cerrara por la ER y que posteriormente ONO, al ser consciente de estas circunstancias, solicitó de nuevo los procesos de Baja, esta Comisión no puede sino estimar que la conducta de ONO puede ser calificada como un acontecimiento excepcional, que puede ocasionalmente producirse en aquel caso en que se gestiona informáticamente un proceso complejo y que no revela una práctica de eludir los trámites que para la “Baja de abonado con numeración portada” establecen las Especificaciones Técnicas aprobadas por la Resolución de esta Comisión de 6 de mayo de 1999.

QUINTO. Respecto a la solicitud de Cristobal Toledo, S.L. de que esta Comisión le devuelva los números de teléfono NXYABM[CDU]₂ y NXYABM[CDU]₁.

En su escrito de contestación al requerimiento efectuado, Cristobal Toledo señala que se proceda *“a devolvernos nuestros números de teléfonos”*.

En primer lugar, es necesario indicar que esta Comisión asigna los recursos públicos de numeración a determinados operadores de servicios de telecomunicaciones, en los términos establecidos por el artículo 30 de la LGTel, el Reglamento de Interconexión y Numeración y el Real Decreto 225/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento de asignación y reserva de recursos públicos de numeración.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el presente caso, los números de teléfono NXYABM[CDU]₂ y NXYABM[CDU]₁ están asignados a Telefónica de España, según consta en el Registro público relativo al estado de los Recursos Públicos de Numeración, que se lleva en esta Comisión. Y, según consta en este expediente, sobre los números indicados primero se completaron con éxito procesos de portabilidad, teniendo como operador receptor a ONO, y, actualmente, están abiertos procesos de portabilidad a favor de Telefónica de España por “Baja de Abonado con numeración portada”.

Al respecto cabe señalar, que ha quedado constancia de que ONO, una vez ha procedido a la interrupción definitiva y desconexión del servicio telefónico de Cristobal Toledo, ha iniciado correctamente el correspondiente procedimiento de “Baja de abonado con numeración portada”, de tal modo que esta circunstancia se ha comunicado a Telefónica de España. Transcurrido el plazo T_{CES} establecido, Telefónica podrá ejercer sus derechos sobre la numeración y, posteriormente, ofrecer a cualquier abonado esos números telefónicos NXYABM[CDU]₂ y NXYABM[CDU]₁, una vez que se encuentren libres.

En este sentido, dado que Cristobal Toledo ha manifestado su interés por los citados números, resulta aconsejable que esta entidad remita un escrito a Telefónica de España solicitando los números telefónicos NXYABM[CDU]₂ y NXYABM[CDU]₁.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

RESUELVE

Único. A pesar de que Valencia de Cable no ha procedido correctamente a la hora de suspender el servicio telefónico, por lo que ha denegado incorrectamente la portabilidad, dado que no constan en los archivos de esta Comisión denuncias contra ese operador por casos similares al analizado en la presente resolución y que su actuación en este caso no puede ser calificada sino como un acontecimiento excepcional, se acuerda archivar la denuncia formulada por Cristobal Toledo, S.A. respecto a las actuaciones de Valencia de Cable, S.A. como operador donante en los procesos de portabilidad solicitados por Telefónica de España, S.A.U. y en los procesos de baja de abonado con numeración portada.

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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.ocho de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 del la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

Vº Bº EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

José María Vázquez Quintana

José Giménez Cervantes