



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. JAIME VELÁZQUEZ VIOQUE, 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 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 5 de junio de 2003, se ha adoptado el siguiente

### ACUERDO

Por el que se aprueba la

### **RESOLUCIÓN SOBRE LA MODIFICACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS APLICABLES A LA CONSERVACIÓN DE NUMERACIÓN EN CASO DE CAMBIO DE OPERADOR EN LAS REDES TELEFÓNICAS PÚBLICAS MÓVILES (MTZ 2003/147)**

### HECHOS

#### **I. ANTECEDENTES DE HECHO.**

**Primero.** Con fecha 8 de junio de 2000, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobó mediante Resolución las Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes telefónicas públicas móviles, estableciendo como fecha límite para la implantación de las especificaciones en las redes, el día 22 de agosto de 2000, y asimismo fijando el día 8 de octubre de 2000, como fecha límite para la realización de las pruebas necesarias para permitir a los abonados ejercer su derecho a la portabilidad.

**Segundo.** Por Resolución de 8 de noviembre de 2000, el Consejo de esta Comisión, tras la tramitación del correspondiente procedimiento administrativo, acordó la desestimación de la petición de Airtel de suspender temporalmente la obligación de tener disponible la facilidad de conservación de número establecida en la Resolución de esta Comisión de 8 de junio de 2000.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En la citada Resolución se acordó, asimismo, abrir de oficio un procedimiento para la aprobación de un Plan Excepcional de implantación de la portabilidad en redes públicas móviles. En el marco de dicho expediente, el Consejo de esta Comisión requirió a cada operador de redes públicas móviles destinatario de la Resolución (Airtel, TM y Amena), la presentación de determinada información relativa al calendario de tareas y al calendario de introducción de la solución de red.

Mediante Resolución de 16 de noviembre de 2000, el Consejo de esta Comisión, tras la tramitación del correspondiente procedimiento administrativo, acordó aprobar el Plan Excepcional de implantación de la portabilidad en redes públicas móviles, señalándose asimismo, que los operadores de redes públicas telefónicas móviles debían garantizar el derecho de los abonados a la conservación de su numeración por cambio de operador de red móvil, en los términos recogidos en el Reglamento de Interconexión y en las Especificaciones Técnicas aprobadas por Resolución de esta Comisión de fecha 8 de junio de 2000, no más tarde del 25 de noviembre de 2000.

Asimismo, esta Comisión abrió dos procedimientos de información previos a la apertura, en su caso, de procedimientos sancionadores por incumplimiento imputable a los operadores de redes telefónicas públicas móviles de la Resolución de 8 de junio de 2000 (Expedientes A.J. 2000/3527 y AJ 2001/3827, ambos acumulados en uno) resolviéndose finalmente no incoar expediente sancionador contra ninguno de los operadores móviles.

**Tercero.** En junio de 2002, esta Comisión aprobó un Informe sobre la Consulta Pública acerca del progreso de la portabilidad en redes fijas y en redes móviles. Con respecto de las redes móviles se concluyó que se deberían adoptar medidas al objeto de reducir drásticamente las incidencias y los contratiempos en los que en repetidas ocasiones se veían inmersos los abonados móviles cuando deseaban ejercer su derecho a conservar el número telefónico al tiempo que los operadores móviles deberían aumentar el nivel de integración con las redes fijas para compartir información sobre los números portados móviles. En concreto las conclusiones específicas para redes móviles que se extrajeron fueron las siguientes:

*"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*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*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.*

*[...]*

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

En el contexto del citado seguimiento de la portabilidad, materializado en la Consulta Pública, con fecha 21 de febrero de 2002 se requirió a los operadores móviles información sobre la evolución de la portabilidad. Entre otra información se requirió el tiempo medio desde que el cliente solicita la portabilidad hasta que su servicio es operativo. En el caso de todos los operadores móviles que prestan actualmente servicio dicho tiempo medio variaba de 15 a 17 días naturales.

**Cuarto.** En el año 2001, esta Comisión, tras recibir cuatro denuncias de particulares relativas a los procesos de portabilidad móvil procedió a abrir cuatro expedientes de información previa a un procedimiento sancionador por un posible incumplimiento de las Especificaciones Técnicas en materia de portabilidad móvil. Con fecha 4 de febrero, mediante escrito del Secretario de esta Comisión, se procedió a la acumulación de todos los expedientes iniciados al tramitado con número de referencia AJ 2001/5434.

Con posterioridad a dicha fecha esta Comisión recibió numerosas denuncias de particulares relativas a procesos de portabilidad numérica, que evidenciaban el mal funcionamiento de la portabilidad entre operadores de redes móviles. Por dicha razón, esta Comisión procedió a acumular gran parte de las citadas denuncias al expediente AJ 2001/5434, a fin de determinar la existencia de un posible incumplimiento de las Especificaciones Técnicas de redes telefónicas públicas móviles.

**Quinto.** Dada la problemática detectada en el ámbito de la portabilidad móvil, esta Comisión ha llevado a cabo un seguimiento de esta cuestión realizando



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

diversas consultas a organizaciones de consumidores y usuarios. Entre los informes solicitados, cabe destacar el presentado por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU). En dicho escrito la OCU identificó algunos problemas que han detectado en materia de portabilidad en redes móviles:

- a) Necesidad de mayor grado de información.
- b) Necesidad de mayor cumplimiento de los plazos.

**Sexto.** A fecha 5 de febrero de 2003 el número de números móviles exportados a otros operadores era el siguiente:

		<i>Números exportados a otros operadores</i>
<b>VODAFONE</b>		272.039
<b>AMENA</b>		151.464
<b>MOVILINE</b>		106.891
<b>MOVISTAR</b>		179.225
<b>TOTAL DE NÚMEROS PORTADOS</b>		<b>709.619</b>

De estos datos se constata que a diferencia de lo que ocurre en redes fijas, los tres operadores móviles que actualmente prestan servicio juegan un papel relevante tanto como operadores donantes (esto es, operadores que dan de baja la línea del cliente y su numeración asociada) como operadores receptores (esto es, el operador con el que el abonado ha contratado el nuevo servicio y al que solicita la conservación de su numeración). Es decir, no se puede identificar a ninguno de los operadores como sólo donante o sólo receptor.

**Séptimo.** Con fecha 28 de febrero de 2003 tuvo entrada en esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT) escrito de TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A. (en adelante, TME). En dicho escrito TME manifestaba que había llegado a un acuerdo con AIRTEL MÓVIL, S.A. (en adelante VODAFONE) y RETEVISIÓN MÓVIL, S.A. (en adelante, AMENA) para la presentación de una propuesta de modificación de las Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas móviles.

Con fecha 28 de febrero de 2003 tuvo entrada en esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT) escrito de VODAFONE en el que manifestaba que había llegado a un acuerdo con TME y AMENA para la presentación de una propuesta de modificación de las Especificaciones



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas móviles.

Con fecha 4 de marzo de 2003 tuvo entrada en esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT) escrito de AMENA en el que manifestaba que había llegado a un acuerdo con TME y VODAFONE para la presentación de una propuesta de modificación de las Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en las redes telefónicas públicas móviles.

A la vista de la solicitud presentada por estos operadores, esta Comisión procedió a la incoación e instrucción del correspondiente procedimiento administrativo.

La propuesta que presentan los operadores consta de tres partes: modificación de las causas de denegación, gestión en casos de fraude, morosidad o impago y automatización de ficheros.

### *a) Modificación de las causas de denegación*

- Datos incompletos o erróneos

Proponen dividir la causa "datos incompletos o erróneos" en las siguientes subcausas:

*Error en el ICC o N° Serie asociado al MSISDN.  
Error en el CIF/NIF asociado al MSISDN.  
Error en el Nombre/Apellidos asociado al MSISDN.  
Tipo de abonado erróneo (contrato-prepago)  
El n° nunca ha sido dado de alta*

- SIM múltiple o contrato multilínea

La causa SIM múltiple-contrato multilínea proponen dividirla en tres causas con las siguientes subcausas:

#### *Causa SIM múltiple:*

*Abonado con tarjeta SIM múltiple.  
El número está asociado a más de una SIM.  
EL número tiene asociados números adicionales de Fax y/o Datos.  
La tarjeta SIM tiene asociada más de un número.  
Resto de subcausas.*

#### *Causa contrato multilínea:*

*Abonado con contrato multilínea*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*La baja del número crea inconsistencias en el contrato del abonado.*

*La baja del número crea inconsistencias en el funcionamiento de servicios contratados*

*Resto de subcausas.*

*Causa inconsistencia contractual*

*b) Gestión en casos de fraude, morosidad o impago.*

La propuesta que hacen los operadores móviles se subdivide en dos apartados:

- Procedimientos administrativos en caso de morosidad

En caso de que la deuda vencida e impagada sea conocida antes de la Ventana de Cambio de portabilidad los operadores móviles proponen continuar empleando las causas ya existentes de "suspensión temporal del servicio (art. 59 Reglamento del Servicio Universal)" e "interrupción del servicio (art. 60 Reglamento del Servicio Universal)" pero en lugar de utilizarlas cuando el operador hubiese ejercido la suspensión temporal o la interrupción del servicio, proponen utilizar estas causas incluso cuando el operador todavía no hubiese suspendido temporalmente o interrumpido el servicio.

Adicionalmente proponen incluir una nueva causa "inconsistencia contractual", para ser utilizada cuando no se den las condiciones de los artículos 59 ó 60 del Reglamento del Servicio Universal.

En el caso de que la deuda no haya vencido antes de la Ventana de Cambio o sea desconocida proponen un procedimiento de comunicación de dicha deuda al operador receptor posterior a la Ventana de Cambio con el fin de que el cliente finalmente abone la cantidad adeuda o de lo contrario se revoque el procedimiento de portabilidad.

- Procedimientos administrativos en caso de fraude

En el caso de fraude monetario proponen utilizar los mismos procedimientos propuestos que para el caso de morosidad.

En el caso de fraude no monetario proponen establecer un procedimiento de incidencia de forma que tanto el operador donante como el receptor colaboren para restituir la numeración a las condiciones adecuadas en el mínimo tiempo posible.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### *c) Boletín de bajas notificadas*

Los operadores proponen que durante el mes de guarda en que la numeración se encuentra en el boletín de bajas notificadas, no se pueda solicitar la portabilidad de dicha numeración. El objeto de esta propuesta es evitar que se concedan portabilidades de números que están dados de baja (no pertenecen a ningún cliente). Y además, facilita la reutilización de este boletín para el procedimiento sobre fraude y morosidad.

### *d) Automatización de ficheros*

Los operadores móviles atendiendo a las solicitudes de los operadores fijos, de la Entidad de Referencia de portabilidad y de la propia CMT, en su informe sobre la Consulta Pública de portabilidad, proponen introducir mejoras tendentes a facilitar la automatización de los procesos de portabilidad, que posibilitará también una mejora de la eficiencia.

La solución propuesta se basa en reducir el período de tiempo dentro del que se realizará la consolidación de las bases de datos de portabilidad de solicitudes tramitadas, proponiendo realizar la publicación del fichero de solicitudes tramitadas con una periodicidad de dos veces al día, en lugar de cada tres días.

**Octavo.** Con fecha 11 de abril 2003 tuvo entrada en la CMT escrito de TME en respuesta al Informe elaborado por los Servicios de la CMT. Con fecha 21 de abril de 2003 tuvo entrada en la CMT escrito de VODAFONE en respuesta a dicho Informe y con fecha 22 de abril de 2003 tuvo entrada en la CMT escrito de AMENA en respuesta al mismo Informe.

Sobre las cuestiones objeto del Informe, los operadores han manifestado lo siguiente:

### **Con respecto a la solicitud de portabilidad**

Los tres operadores están de acuerdo con lo señalado en el Informe de los Servicios respecto de la necesidad de que el proceso de cumplimentación de la solicitud sea lo más sencillo posible. Sin embargo, TME opina que el proceso actual de portabilidad móvil es de *gran claridad y sencillez para los usuarios, en todos los aspectos*.

Con relación a las distintas cuestiones que se propone modificar respecto de la solicitud de portabilidad, los operadores han presentado las siguientes alegaciones:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Con respecto a la inclusión de la fecha en la que el abonado ha efectuado la solicitud, VODAFONE y AMENA apoyan la propuesta de los Servicios de la CMT de que el campo de "Fecha en la que el abonado ha efectuado la solicitud" tenga carácter obligatorio, y de que el campo "Fecha-hora de la ventana de cambio" tenga carácter opcional, mientras que TME no se pronuncia a este respecto.

Respecto del carácter voluntario del campo "Nombre/apellido o razón social" tanto VODAFONE como AMENA manifiestan su disconformidad por considera esencial mantener la obligatoriedad de este campo, a efectos de su cumplimentación por el usuario.

Respecto a la propuesta de que el campo "ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM" tenga carácter obligatorio exclusivamente para abonados de prepago que no hayan comunicado su nombre y NIF al operador donante, VODAFONE, AMENA y TME señalan que debe ser obligatorio en todos los casos. TME considera que es un dato fácilmente accesible para el usuario y no supone ninguna dificultad para que el usuario haga efectivo su derecho a la portabilidad.

Asimismo, VODAFONE y TME señalan que en caso de eliminarse este parámetro para los usuarios de postpago, cualquiera que conozca el número de teléfono y el DNI de otra persona podría solicitar en su nombre la portabilidad de su numeración móvil.

Respecto a que la solicitud de portabilidad deberá cumplir una labor informativa sobre el plazo de tramitación de la misma, VODAFONE y AMENA señalan que la misma ya se está llevando a cabo en la actualidad.

### **Con respecto a la causa de denegación relativa a "datos incompletos o erróneos"**

AMENA, VODAFONE y TME consideran absolutamente necesario que el parámetro ICC-ID sea de obligada cumplimentación en la solicitud de portabilidad, y que éste se compruebe por el operador donante para garantizar que la portabilidad ha sido solicitada con la autorización del cliente real que adquirió el servicio móvil, tanto en modalidad prepago, como en modalidad postpago. A este respecto, los tres operadores vuelven a proponer desglosar la causa de denegación en cuestión en las tres siguientes subcausas:

- Error en el ICC o N° Serie asociado al MSISDN.
- Error en el CIF/NIF asociado al MSISDN
- El n° nunca ha sido dado de alta.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

VODAFONE considera que esta propuesta es muy similar a la realizada por esa Comisión en su Informe, ya que la segunda subcausa no será nunca de aplicación a clientes de prepago. Por su parte, TME considera que la propuesta hecha por los Servicios de la CMT supone la introducción de nuevas causas que hacen preciso que los operadores modifiquen sus sistemas. A este respecto, añade que no se debería obligar a los operadores a realizar inversiones que no fueran eficientes, ya que, a juicio de TME, conducen al mismo resultado.

### **Con respecto a la causa de denegación relativa a "inconsistencia contractual: SIM múltiple o contrato multilínea "**

Con relación a la causa de denegación relativa a "inconsistencia contractual: SIM múltiple o contrato multilínea ", VODAFONE está de acuerdo con el Informe de los Servicios respecto de la necesidad de revisar esta causa de denegación. Sin embargo, ninguno de los operadores que han presentado alegaciones está de acuerdo con la propuesta hecha por los Servicios de la CMT consistente en la eliminación de "inconsistencia contractual: SIM múltiple o contrato multilínea" como causa de denegación. Tanto VODAFONE como TME discrepan de que su utilización hasta ahora se haya utilizado de forma arbitraria por parte del operador donante.

Por su parte, AMENA propone que se permita solicitar la portabilidad de varias líneas correspondientes a un mismo contrato en una única solicitud.

Tanto VODAFONE como TME consideran que la causa de denegación analizada se justifica por la necesidad de garantizar la no aparición de inconsistencias técnicas, jurídicas y contractuales en los operadores móviles en determinados casos de solicitudes de portabilidad producidas en el ámbito de ciertos servicios y situaciones contractuales particulares, todo ello, a juicio de estos operadores, en beneficio de los usuarios.

VODAFONE distingue dos ámbitos independientes y diferenciados, dentro de los que cada uno de los operadores ofrece distintos servicios a sus clientes, y en los que una determinada solicitud de portabilidad puede ocasionar las citadas inconsistencias. Estos dos ámbitos serían: *inconsistencia contractual técnica* (producida cuando el número o los números cuya portabilidad es solicitada por el cliente, se encuentran en un determinado marco contractual técnico que quedaría en situación de inconsistencia si la portabilidad de número u números solicitada se llevara a cabo) e *inconsistencia contractual jurídico-económica* (inconsistencia producida cuando el número o los números cuya portabilidad es solicitada por el cliente, se encuentran en un determinado marco contractual jurídico-económico que quedaría en situación de inconsistencia si la portabilidad del número o números solicitada se llevara a cabo).



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Con respecto a la *inconsistencia contractual técnica*, VODAFONE considera que no resulta estrictamente necesaria la denegación de estas solicitudes, siempre y cuando se especifique explícitamente el procedimiento a seguir por todos los operadores donantes, diferenciando por producto, y que éste sea expresamente aceptado por el cliente para cada uno de ellos. Asimismo, este procedimiento requeriría ser modificado para cualquier producto o funcionalidad futura que un operador pudiera ofrecer.

Con respecto a la *inconsistencia contractual jurídico-económica*, VODAFONE considera que la situación es más delicada y compleja y por ello estima que se debe mantener la causa de denegación, obligando a que, en estos casos, el operador receptor asuma la labor de informar al cliente de que, para que su solicitud sea aceptada por el operador donante, debe proceder a modificar previamente su situación contractual con éste para deshacer la situación de inconsistencia que causaría la aceptación de su solicitud de portabilidad.

Por su parte, TME considera que respecto de la relación contractual, es imprescindible que el cliente conozca y acepte, antes de la portabilidad, las condiciones que el operador donante le va a ofrecer. Añade que dicha información es un derecho del usuario. Por otra parte, TME señala que las condiciones contractuales han sido objeto de previa aceptación por parte del cliente en cuestión y que por tanto, dicha aceptación obliga a cumplir las condiciones pactadas de acuerdo con el artículo 1258 del Código Civil. La eliminación de dicha causa contravendría, a juicio de TME, la normativa contractual establecida en el Código Civil.

TME vuelve a proponer un desglose de causas de denegación como el llevado a cabo en la propuesta inicial. En este sentido, señala que el añadir dos subcausas con la descripción "resto de subcausas" responde a la necesidad de dejar alguna causa genérica y no al interés del operador donante de disponer de alguna causa sin especificar para poder justificar una denegación, como se señalaba en el Informe de los Servicios.

### **Con respecto a los plazos**

Con relación a la limitación del plazo total desde que el abonado solicita la portabilidad hasta que es efectiva, VODAFONE coincide con el Informe de los Servicios de la CMT en que los plazos medios de 15 a 17 días naturales para el proceso de portabilidad son inaceptables siempre y cuando no sean consecuencia de una elección voluntaria de la Ventana de Cambio por parte del cliente. Por este motivo, VODAFONE estima adecuada la propuesta de los servicios de la CMT en cuanto a limitar el tiempo pero propone en lugar de hablar de plazos máximos, hablar de tiempos medios. VODAFONE justifica esta propuesta en el hecho de que el plazo de un día para el envío de la solicitud del distribuidor al operador resulta demasiado corto y propone un



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

tiempo medio de tres días, habida cuenta de las caídas no despreciables de los sistemas webs de los operadores, así como la limitación que supone la existencia de cupos cuando se producen picos de demanda.

Por su parte, AMENA y TME sostienen que los operadores no pueden asumir la obligación de cumplir con un tiempo máximo para el envío de la solicitud desde el distribuidor al operador al no poder controlar los plazos de terceros agentes. En este sentido TME opina que la fijación de un plazo de un día contraviene la libertad de pactos que sostiene el artículo 1.255 del Código Civil. TME añade que dicha fijación resulta injustificada y constituye una sobre-regulación y una obligación de imposible cumplimiento.

TME añade que el distribuidor necesita disponer del ICC-ID de la nueva tarjeta para poder cursar la solicitud, así como de la nueva tarjeta, constituyendo este plazo de imposible cumplimiento.

### **Con respecto a los procedimientos relativos a la morosidad y el fraude**

AMENA, VODAFONE y TME vuelven a solicitar a la CMT que no se desestimen los procedimientos propuestos para el caso de la morosidad y el fraude por estos operadores. VODAFONE y TME defienden que los procedimientos propuestos cumplen *estrictamente* lo dispuesto en la normativa vigente sobre morosidad o impago. A este respecto, VODAFONE reconoce que el procedimiento de deuda no vencida o desconocida antes de la ventana de cambio supone una "extensión" de los conceptos de "suspensión temporal del servicio" y de "interrupción del servicio" en el sentido en el que se recogen en la normativa vigente. Por su parte, TME señala que el desestimar su propuesta demuestra una falta de sensibilidad ante la existencia de un grave problema.

Sobre la intención de añadir una nueva causa de denegación, "inconsistencia contractual", para los casos de morosidad con deuda vencida e impagada antes de la Ventana de Cambio, VODAFONE aclara que la misma no pretende ser de arbitraria utilización por los operadores para denegar injustificadamente solicitudes de portabilidad, como parece haberse concluido. No obstante, VODAFONE entiende que podría prescindirse de esta nueva causa de denegación en el caso de que la CMT acordase aprobar el procedimiento para los casos de deuda no vencida o desconocida antes de la Ventana de Cambio propuesto por los operadores.

Con relación al "fraude no monetario", TME aclara que corresponde a acciones ilícitas cuyo fin no es causar un perjuicio económico sino de otra naturaleza. TME cita el ejemplo de la tramitación de una solicitud de portabilidad por parte de un abonado que no es en realidad el titular de la línea.

### **Con respecto al boletín de bajas notificadas y automatización de ficheros.**



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

TME, AMENA y VODAFONE muestran su conformidad con la propuesta presentada en el Informe de los servicios.

### II. FUNDAMENTOS DE DERECHO.

#### II.1. Habilitación competencial de la CMT.

La Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, modificada por la Ley 52/1999, de 28 de diciembre (en adelante Ley 12/97), en su artículo 1.Dos.1, establece que la CMT tiene por objeto salvaguardar, en beneficio de los ciudadanos, las condiciones de competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones y de los servicios audiovisuales, telemáticos e interactivos, velar por la correcta formación de los precios en este mercado y ejercer de órgano arbitral en los conflictos que surjan en el sector; idéntica previsión se establece en el artículo 4 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre (en adelante Reglamento de la CMT).

En materia de portabilidad, esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es competente para fijar el procedimiento a seguir para la aprobación de las Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de números, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23.1 del Reglamento de Interconexión y Numeración:

“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”.

#### II.2. Cuestiones a modificar.

Son varios los aspectos que se juzga necesario modificar en el ámbito de la portabilidad en redes móviles a la vista de los problemas detectados por esta Comisión. Especialmente existen determinadas cuestiones que están obstaculizando la adecuada prestación del servicio de portabilidad a los



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

abonados, que por otra parte, resulta ser un derecho de los propios abonados tal como se recoge en todo el marco normativo. Dichos aspectos se pueden agrupar en los siguientes:

### II.2.1. Solicitud de portabilidad.

Los operadores móviles centran su propuesta de mejora para solventar los problemas actuales con los usuarios en hacer un mayor desglose de las causas de denegación, sin embargo esta Comisión considera que se debe analizar como paso previo a la revisión de las propias causas de denegación, **la solicitud de portabilidad** que es en definitiva el primer contacto que tiene el cliente con el proceso de portabilidad.

En ese sentido conviene recordar que cualquier abonado al servicio telefónico móvil disponible al público puede dirigirse a un operador o a un agente intermediario de ese operador al objeto de solicitar un alta en ese operador con conservación de numeración. Para poder cursar dicha petición de portabilidad, el cliente deberá cumplimentar una solicitud de portabilidad. Dicha solicitud servirá como garantía de la decisión inequívoca del abonado de cambiar de operador conservando su numeración, para ello el abonado deberá quedar perfectamente identificado de manera que no existan dudas respecto del objetivo último de dicha solicitud. Asimismo, el operador receptor directamente o mediante algún agente intermediario deberá asegurarse de la identidad del abonado para evitar que se pueda cursar una solicitud sin la autorización expresa del propio abonado que ha contratado el servicio previamente con el operador donante.

Como se ha puesto de manifiesto anteriormente, en la actualidad los abonados están en ocasiones sufriendo importantes retrasos en sus peticiones debido a una serie de comprobaciones que los operadores realizan de los datos suministrados por el abonado, sin embargo parece razonable que dichas comprobaciones se limiten a las estrictamente necesarias. Este ha sido el criterio que ha imperado en diversas resoluciones de esta Comisión en ámbitos tales como el de la preselección o el de la desagregación del bucle de abonado. En la situación actual de la portabilidad móvil se ha constatado que el operador donante en ocasiones deniega una solicitud por incorrección en algunos datos que no resultan estrictamente necesarios para dar cumplimiento a la petición.

Asimismo, el proceso de cumplimentación de la solicitud debería resultar lo más sencillo posible al objeto de facilitar que el abonado ejerza su derecho. Por este motivo también se justifica que la información que se solicite sea la mínima necesaria, no requiriendo ningún dato adicional.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por último, es conveniente señalar que la propia solicitud de portabilidad resulta un buen vínculo para informar al abonado sobre sus derechos en materia de portabilidad dada la escasa información sobre portabilidad con la que en ocasiones se encuentran los abonados. Hecho éste, puesto de manifiesto en reiteradas ocasiones por las asociaciones de consumidores y usuarios, así como por esta Comisión en distintas Resoluciones como por ejemplo, en sendos procedimientos de información previos a la apertura, en su caso, de procedimientos sancionadores por incumplimiento imputable a los operadores de redes telefónicas públicas móviles de la Resolución de 8 de junio de 2000 (Expedientes A.J. 2000/3527 y AJ 2001/3827, ambos acumulados en uno)

Por todo ello, se constata la necesidad de tomar medidas tendentes a limitar los datos a solicitar a los abonados, de forma que se reduzcan a los mínimos que garanticen el correcto funcionamiento del proceso de portabilidad, al tiempo que se aproveche la propia solicitud para proporcionar al abonado un mayor grado de información acerca del proceso. De este modo se logran los tres objetivos anteriormente señalados: facilitar el proceso al abonado, evitar innecesarias dilaciones del proceso por error en alguno de los datos y aumentar el nivel de información al abonado.

Así, esta Comisión considera que en la solicitud de portabilidad se deberá informar al abonado de forma resaltada que el plazo para la tramitación de su solicitud será como máximo de seis días hábiles desde su solicitud, a menos que el propio abonado elija un día concreto más allá de esos seis días. Asimismo, de dicha solicitud se deberá eliminar cualquier referencia al ICC-ID o número de serie de la SIM, a menos que se trate de un abonado de prepago que no haya comunicado sus datos de identificación al operador donante.

Con respecto al formulario a rellenar por el operador receptor - de acuerdo con la solicitud del abonado - en el Menú de Peticiones en la función de Alta, actualmente incluye los siguientes campos obligatorios:

- *Código de referencia (asignado por el sistema del operador donante)*
- *Datos de abonado*
  - Identificación (NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad)*
  - Nombre empresa (denominación social en caso necesario)*
  - y CIF*
- *Datos de Portabilidad*
  - Tipo de portabilidad (individual/rango)*
  - Numeración (MSISDN/rango de MSIDNs)*
  - NRN asociado*
  - ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM*
  - Tipo de abonado (contrato/prepago/otro)*
  - Operador propietario del rango*
  - Operador receptor*





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*Fecha y hora de la ventana de cambio (mañana/tarde/por defecto-noche)*

*El nombre y apellidos del abonado se considera un campo opcional.*

Esta Comisión estima necesario con respecto a este formulario de alta considerar como datos obligatorios los siguientes:

- *Código de referencia (asignado por el sistema del operador donante)*

- *Datos de abonado:*

*NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF*

*Nombre/apellido o razón social (sólo cuando se disponga de ello)*

- *Datos de Portabilidad:*

*Tipo de portabilidad (individual/múltiple)*

*Numeración (MSISDN/múltiples MSIDNs)*

*NRN asociado*

*ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM (sólo en el caso de abonados de prepago que no hayan comunicado su nombre y NIF al operador donante)*

*Operador receptor*

*Fecha en la que el abonado ha efectuado la solicitud (mañana/tarde/por defecto noche)*

El dato de la fecha en la que el abonado ha efectuado la solicitud se juzga muy necesario para comprobar que los plazos se han cumplido. Sin embargo, en la actualidad los operadores no lo están teniendo en cuenta ya que solo tienen en cuenta la fecha en la que el operador receptor solicita la portabilidad al operador donante.

Y se considerará como dato adicional el siguiente, en caso de que el abonado así lo indique:

- *Fecha-hora de la ventana de cambio.*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### Respuesta a las alegaciones con relación a la solicitud de portabilidad

Los comentarios hechos por TME sobre la falta de introducir modificaciones dado que, a juicio de este operador, el proceso actual de portabilidad móvil es de gran claridad y sencillez para el usuario, en todos los aspectos, resultan cuando menos sorprendentes habida cuenta de todos los problemas analizados en el ámbito de este y otros expedientes según se pone de manifiesto en los propios Antecedentes de Hecho y en los Fundamentos de Derecho, donde se constata la rigidez y la falta de efectividad del proceso actual de cara al usuario.

Respecto al campo "Nombre/apellido o razón social" se acepta la alegación tanto de VODAFONE como de AMENA de mantener la obligatoriedad de este campo, pero **sólo** a efectos de su cumplimentación por el usuario y su posterior envío en el formulario de Alta, sin que ello signifique que el operador donante lo pueda analizar y en caso de que se encuentren incorrecciones, pueda denegar la solicitud. Por tanto, constituirá un dato para el operador donante a efectos informativos exclusivamente.

Respecto al carácter obligatorio del campo "ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM" exclusivamente para abonados de prepago que no hayan comunicado su nombre y NIF al operador donante, cabe señalar que el "ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM" no es una información estrictamente necesaria en los casos en los que el operador donante disponga de los datos de NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF y número de teléfono, garantizándose el correcto funcionamiento del proceso de portabilidad aún cuando no se utilice este dato. No es ya una cuestión de que sea un dato fácil de conseguir para el usuario, como señala TME, cuestión esta de dudosa veracidad en algunos casos, si no que carece de sentido añadir datos adicionales a todo el proceso, cuando con los datos propuestos se garantiza igualmente el correcto funcionamiento del proceso.

A este respecto, sorprenden las afirmaciones de VODAFONE y TME acerca de que en caso de eliminarse este parámetro, cualquiera que conozca el número de teléfono y el DNI de otra persona podría solicitar en su nombre la portabilidad de su numeración móvil. Hay que recordar a estos dos operadores, que es el operador receptor el que debe tomar las medidas necesarias para garantizar que el cliente que solicita la portabilidad es quien dice que es, no pudiéndose limitar estas medidas a solicitar el número de teléfono y el número del DNI, pues lógicamente el conocimiento de dichos datos no garantiza la identidad del cliente.

Respecto a la labor informativa sobre el plazo de tramitación de la solicitud de portabilidad, AMENA y VODAFONE señalan que la misma ya se está llevando



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

a cabo. En este sentido cabe señalar que la información que actualmente se suministra al usuario a este respecto es claramente insuficiente según se ha constatado por las denuncias e informes de las asociaciones de usuarios y consumidores, por lo que la modificación que se propone contribuirá a aumentar esta información en una cuestión que preocupa tanto a los usuarios como son los plazos de tramitación.

### **II.2.2. Causas de denegación de la solicitud.**

Como se ha puesto de manifiesto, esta Comisión ha tenido constancia de que en la mayoría de las reclamaciones de los abonados la causa principal de la reclamación son las reiteradas denegaciones de la solicitud por parte del operador donante. Las dos principales causas de denegación objeto de las reclamaciones son:

- Datos incompletos o erróneos.
- Inconsistencia contractual: SIM múltiple o contrato multilínea

Estas causas no sólo son las causas mayoritarias en las reclamaciones de los usuarios de las que ha tenido conocimiento esta Comisión, sino que además se trata de las causas más utilizadas por los operadores cuando actúan como operadores donantes. Esto último se ha constatado con la información obtenida en la respuesta a los requerimientos de información solicitados por esta Comisión en el ámbito de la Consulta Pública sobre portabilidad. En concreto, de esta repuesta se obtiene que las dos causas de denegación anteriores suponen más del **80%** del total, de ahí la importancia de su revisión para conseguir con ello una mayor agilidad en el proceso y en última instancia garantizar la prestación de este servicio concebido tanto en la normativa comunitaria como en la española como un derecho de los propios abonados.

#### **• Datos incompletos o erróneos.**

Los operadores móviles proponen desglosar esta causa de denegación a través de la incorporación de subcausas. En concreto proponen incluir las siguientes subcausas:

- Error en el ICC o N° Serie asociado al MSISDN.
- Error en el CIF/NIF asociado al MSISDN.
- Error en el Nombre/Apellidos asociado al MSISDN.
- Tipo de abonado erróneo (contrato -prepago)
- El n° nunca ha sido dado de alta



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Este desglose de causas propuesto presupone que el operador donante puede denegar por todas las subcausas anteriormente indicadas. En este sentido, se debe recordar que el fin último de este proceso de comprobación por parte del operador donante es el de poder identificar el cliente y la numeración asociada que el cliente desea conservar. El hecho de emplear información adicional a la estrictamente necesaria para la consecución de este objetivo puede suponer añadir mayor número de factores por los cuales el operador donante puede denegar, con el consiguiente perjuicio que esto supone para el abonado que ha manifestado su deseo de cambiar de operador ejerciendo su derecho a conservar el número de teléfono.

Es indudable que se produce una situación de indefensión para el abonado cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Utilización por parte del operador donante de más datos de los estrictamente necesarios para validar una solicitud, y consiguientemente para poder denegar una solicitud.
- Escasa información al abonado sobre la causa de denegación. En concreto, sólo se le indica que ha habido un error en alguno de los datos.

Consecuentemente al abonado por una parte se le requieren más datos de los estrictamente necesarios que en determinadas circunstancias pueden resultar difíciles de conseguir y por otra parte, cuando se le deniega su solicitud por datos incorrectos desconoce de qué dato se trata del conjunto de datos que ha suministrado.

En resumen, se requiere modificar esta causa de denegación al objeto de proveer de mayor información al abonado respecto a cual es el dato erróneo y al mismo tiempo evitar un exceso de validaciones por parte del operador donante sobre datos que no son estrictamente necesarios para la identificación del cliente y su numeración. La propuesta hecha por los operadores si bien soluciona el primer problema al proporcionar mayor información de la que se proporciona actualmente, incorpora una serie de causas de denegación que van más allá de las estrictamente necesarias.

Esta Comisión estima conveniente sustituir la causa de denegación de datos incompletos o erróneos por las siguientes:

- *En el caso de abonados pospago, falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF.*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *En el caso de abonados prepago, falta de correspondencia entre numeración y ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM.*

### **Respuesta a las alegaciones con relación a la causa de denegación "datos incompletos o erróneos".**

Con relación a la comprobación del dato ICC-ID, hay que volver a recordar que el operador donante se debe limitar a identificar la línea y el cliente, es el operador receptor el que debe tomar las medidas necesarias para garantizar que se trata del cliente real.

VODAFONE considera que la modificación que se plantea es muy similar a la propuesta por los operadores. A este respecto, cabe señalar que si bien las diferencias no son muy importantes, lo que aquí se plantea, intenta limitar las comprobaciones que puede hacer el operador donante a las estrictamente necesarias, en cambio los operadores incorporan alguna posibilidad que va más allá de lo estrictamente necesario.

Por otra parte, TME considera que la propuesta hecha por los Servicios de la CMT supone la introducción de nuevas causas que hacen preciso que los operadores modifiquen sus sistemas, obligándoles a realizar inversiones no eficientes. En este sentido, hay que recordar que la modificación aquí planteada no difiere mucho de la propuesta por los propios operadores y en cualquier caso, se trata de modificar únicamente una parte de todo el sistema que es el procedimiento de validación. Asimismo, el hecho de introducir esta pequeña modificación contribuirá a reducir el número de denegaciones de una causa de denegación tan utilizada y que tan poca información aportaba al cliente.

### • **Inconsistencia contractual: SIM múltiple o contrato multilínea**

Esta causa de denegación junto con la anterior representan más del 80% de los casos de denegación. Propuesta sólo por TME en el proceso de elaboración de las Especificaciones iniciales, se ha constatado que deja abierta la posibilidad al operador donante de denegar una solicitud de conservación de numeración fundamentándose en unas determinadas condiciones contractuales con el abonado. En este sentido no se debe olvidar que es este abonado el que ha manifestado su inequívoca decisión de cambiar de operador conservando su numeración y consiguientemente el que está comunicando a través de la propia solicitud de portabilidad su deseo de cambiar sus condiciones contractuales con el operador donante.

La propuesta presentada por los operadores móviles respecto de esta causa se basa en realizar un mayor desglose de la misma añadiendo causas y subcausas totalmente genéricas como son: la causa "inconsistencia



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

contractual" o las dos subcausas "resto de subcausas" tanto para el caso de contrato múltiple como para el caso de SIM múltiple. Con estas dos subcausas se consigue que si el operador donante no encuentra razonable utilizar alguna de las causas propuestas siempre disponga de estas subcausas para justificar una denegación.

Esta Comisión considera que todas estas causas que en definitiva se acogen a una supuesta inconsistencia contractual resultan ser causas que dejan en manos del propio operador donante considerables grados de libertad para poder remitirse a unas determinadas condiciones contractuales previas a la solicitud de cambio de operador para denegar una solicitud de portabilidad. A esto hay que añadir que en la situación actual la tipología de contratos es muy variada como consecuencia de las distintas estrategias por parte de los operadores móviles de fidelización de los clientes. Esta variabilidad en los tipos de relaciones contractuales provoca un mayor desconcierto en los abonados a los que se les ha denegado una solicitud de cambio de operador con conservación de numeración por inconsistencia contractual.

Por consiguiente, se trata de una causa de denegación que abre al operador donante todo un conjunto de posibilidades de obstaculización del proceso apoyándose en unas condiciones contractuales establecidas por él mismo. No se debe olvidar que este operador es en definitiva el operador que va a perder total o parcialmente al cliente y por lo tanto, el menos interesado en facilitar este proceso. En estas circunstancias, el papel que ha jugado el operador móvil que era operador receptor se ha limitado hasta la fecha a recomendar a su potencial cliente que se dirija al operador donante para que sea éste el que le proporcione información sobre los pasos a seguir para conseguir conservar su numeración. Este proceso, como se constata en las reclamaciones de los usuarios, es un proceso que puede llevar meses pues deja las posibilidades de cambio y de provisión de información en manos del propio operador donante.

Ante esta situación de un claro perjuicio para la propia prestación del servicio de portabilidad, esta Comisión estima conveniente eliminar esta causa de denegación que hasta el momento ha contribuido a obstaculizar el proceso de conservación de la numeración en redes móviles. Adicionalmente, se estima conveniente posibilitar solicitudes múltiples de numeración no correlativa, como propone AMENA, para mejorar todo el proceso en el caso de clientes con numeración no correlativa.

### **Respuesta a las alegaciones con relación a la causa de denegación "SIM múltiple o contrato multilínea"**





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

A pesar de que TME y VODAFONE no consideren que esta causa se utilice de forma arbitraria, lo cierto es que se trata de una causa de denegación que abre al operador donante todo un conjunto de posibilidades de obstaculización del proceso apoyándose en unas condiciones contractuales establecidas por él mismo. Siendo el operador donante el operador que va a perder total o parcialmente al cliente y por lo tanto, el menos interesado en facilitar este proceso. Así se constata del elevado número de denegaciones por esta causa y de las propias denuncias de los usuarios.

La nueva propuesta que hace VODAFONE desglosando la tipología en inconsistencia contractual técnica e inconsistencia contractual jurídico-económica, es cuando menos tan compleja como la actual y sigue dejando en manos del operador donante grandes grados de discrecionalidad a la hora de denegar una solicitud. A este respecto, el tipo inconsistencia contractual técnica, en principio según VODAFONE el más fácil de tratar, requiere un procedimiento que tiene que ser modificado cada vez que cualquiera de los operadores lanza un nuevo producto al mercado.

Por otra parte se estima la propuesta de AMENA de permitir solicitar la portabilidad de varias líneas correspondientes a un mismo contrato en una única solicitud.

Por su parte, TME considera que respecto de la relación contractual, es imprescindible que el cliente conozca y acepte, antes de la portabilidad, las condiciones que el operador donante le va a ofrecer. Añade que dicha información es un derecho del usuario. Por otra parte, TME señala que las condiciones contractuales han sido objeto de previa aceptación por parte del cliente en cuestión y que por tanto, dicha aceptación obliga a cumplir las condiciones pactadas de acuerdo con el artículo 1258 del Código Civil. La eliminación de dicha causa contravendría, a juicio de TME, la normativa contractual establecida en el Código Civil.

No cabe sino rechazar estas alegaciones con rotundidad, pues, a fin de evitar los problemas señalados por TME, los operadores de redes móviles deberían incluir en el respectivo contrato de abono de los clientes que contraten este tipo de productos, información clara y precisa, no solo de su derecho a la portabilidad sino, además, de cuál será la situación resultante en el caso de que se produzca la portabilidad de alguno de los números contratados. Así, habrá de concretarse la posibilidad, para los números que no se porten, de mantener la relación contractual con dicho operador (especificándose las nuevas condiciones económicas y jurídicas), así como la de resolver el contrato en el caso de que dichas condiciones no interesen a los usuarios afectados. Con estas actuaciones no sólo se estaría informando a los usuarios de su derecho a la portabilidad (cuestión ya mencionada en sendos procedimientos de información previos a la apertura, en su caso, de procedimientos



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

sancionadores por incumplimiento imputable a los operadores de redes telefónicas públicas móviles de la Resolución de 8 de junio de 2000, expedientes A.J. 2000/3527 y AJ 2001/3827, ambos acumulados en uno), sino que, al tener conocimiento ambas partes de la posibilidad de modificar el contrato en el caso de que se produjera la portabilidad de alguno de los números contratados, se cumpliría estrictamente tanto con el artículo 1258 del Código Civil, como con la normativa vigente en materia e contratación.

Por tanto, en aras de proteger el derecho de la portabilidad de los usuarios, se mantiene la necesidad de eliminar esta causa de denegación de la portabilidad, teniendo los propios operadores de redes móviles en su mano la posibilidad de solventar los posibles problemas que pudieran surgir, tal y como se ha señalado anteriormente.

### II.2.3. Plazos.

El Reglamento de Interconexión en su artículo 24.7 establece que:

*"El operador que tiene asignado el bloque al que pertenecen los números deberá adoptar, en el plazo de cuatro días hábiles contados desde el siguiente a la recepción de la solicitud de baja o conservación de números, todas las medidas necesarias para que dicha conservación quede garantizada".*

Sin embargo, del requerimiento hecho a los operadores móviles en el marco de la Consulta Pública de portabilidad se desprende que el tiempo medio real que dura el proceso oscila entre 15 y 17 días naturales. Puesto que se trata de un "tiempo medio" es de esperar que habrá muchos abonados a los que incluso su proceso de portabilidad se alargue más de 17 días naturales. Los operadores móviles justifican este retraso fundamentalmente por dos razones:

- Propia elección del cliente de la fecha de la ventana de cambio.
- Falta de control en los plazos de la cadena de distribución.

Con respecto a la primera razón esgrimida, es indudable que para que el abonado pueda elegir la fecha de la ventana de cambio, se le debería informar adecuadamente acerca de la existencia de esta posibilidad. No obstante, dicha información no siempre se facilita ocurriendo en muchos casos que es el propio distribuidor el que fija la fecha de la ventana de cambio sin que hubiese constancia de un previo consentimiento del abonado. De esta forma se consigue alargar los plazos apoyándose en una supuesta elección del cliente, cuando en realidad éste no ha sido informado a este respecto. Esto se puede ver solventado con la obligación que se ha incluido en el caso de la solicitud de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

portabilidad de informar en la propia solicitud sobre los plazos reglamentarios de tramitación.

Con respecto a la segunda razón esgrimida, no parece razonable que los operadores móviles justifiquen los retrasos que se producen en la propia gestión de sus agentes intermediarios. La tarea que deben desempeñar estos agentes es únicamente de envío de la solicitud al centro de tramitación de portabilidad del operador receptor, por tanto resulta difícil de justificar que este proceso se alargue innecesariamente. Dentro de la labor de instrucción y formación que los operadores móviles realizan a sus agentes en materia de portabilidad, que en diversas ocasiones los operadores móviles han destacado, se debería hacer especial énfasis en los plazos de tiempo y en establecer unos procedimientos y una política de incentivos que permita que no se produzcan retrasos innecesarios. Son los propios operadores móviles los responsables de esta falta de control de sus agentes intermediarios, provocando el consiguiente perjuicio a los abonados en la prestación del servicio de portabilidad.

En resumen, tanto la falta de información al abonado sobre los plazos de tiempo como la falta de control de los plazos de la primera etapa del proceso de portabilidad está ocasionando importantes retrasos en las tramitaciones como así lo constata el hecho de que el tiempo medio de tramitación oscile entre 15 y 17 días naturales. Por tanto ante esta situación, esta Comisión considera necesario limitar el tiempo máximo que transcurre desde que el cliente solicita la portabilidad ante cualquier agente del operador receptor hasta el momento en que el operador receptor cursa la solicitud frente al operador donante a un día.

### **Respuesta a las alegaciones con relación a los plazos**

Esta Comisión considera que el plazo de tiempo de un día establecido es tiempo más que suficiente para que cualquier agente haga llegar la solicitud al operador receptor y éste la pueda cursar al operador donante. VODAFONE propone plazos más largos habida cuenta de las caídas no despreciables de los sistemas webs de los operadores, así como la limitación que supone la existencia de cupos cuando se producen picos de demanda. A este respecto, hay que señalar que estos dos problemas, cuya solución está en manos de los propios operadores, no se juzgan suficientes para retrasar todo el proceso.

Ha de rechazarse la alegación de TME relativa a que la fijación del plazo de un día *"contraviene la libertad de pactos que todo operador tiene derecho a mantener con sus agentes intermediarios"*, pues este principio tiene como uno de sus límites el respeto a las normas. Así, el artículo 1255 del Código Civil señala que:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*"Los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las Leyes, a la moral ni al orden público".*

Por tanto, la fijación del plazo de un día a fin de que se proceda a la tramitación de un proceso de portabilidad, al estar fundamentado en el derecho a la portabilidad de los usuarios establecido en la LGTel y sus normas de desarrollo, en ningún caso vulneraría el principio de libertad de pactos del artículo 1255 del Código Civil, ya que estos pactos habrán de respetar en todo caso el derecho a la portabilidad de los usuarios.

Con respecto al imposible cumplimiento que alega TME, hay que recordar que la nueva tarjeta que se le da al cliente junto con su nuevo ICC-ID constituye parte de la nueva relación del operador receptor con su cliente siendo un proceso ajeno al propio proceso de portabilidad entre operadores, circunscribiéndose al ámbito de los procedimientos internos del nuevo operador. Por tanto, este suministro no estará sujeto a este plazo de un día sino al plazo de tiempo global. El hecho de que dicho suministro se haga el primer día o cualquier otro día es decisión del propio operador receptor.

### **II.2.4. Procedimientos relativos a la morosidad y el fraude.**

Con relación a la morosidad y al fraude las Especificaciones actualmente recogen dos causas por las que el operador donante puede denegar una solicitud:

- Suspensión temporal del servicio (art. 59 Reglamento del Servicio Universal)
- Interrupción del servicio (art. 60 Reglamento del Servicio Universal)

Es decir, el operador donante sólo puede denegar una solicitud por morosidad o fraude en caso de que el servicio se encuentre suspendido temporalmente o interrumpido conforme a lo establecido en los artículos 59 y 60 del Reglamento del Servicio Universal. Los operadores a este respecto han presentado una propuesta de cambio que introduce un mayor número de causas de denegación, extiende el uso de las actuales causas a otros supuestos y añade nuevos procedimientos.

La propuesta que hacen los operadores móviles se puede dividir en los siguientes apartados:

- *Procedimientos administrativos en caso de morosidad con deuda vencida e impagada antes de la Ventana de Cambio*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Los operadores móviles, en caso de que la deuda vencida e impagada sea conocida antes de la Ventana de Cambio de portabilidad, proponen continuar empleando las causas ya existentes de "suspensión temporal del servicio (art. 59 Reglamento del Servicio Universal)" e "interrupción del servicio (art. 60 Reglamento del Servicio Universal)" pero en lugar de utilizarlas cuando de acuerdo con estos dos artículos el operador hubiese ejercido la suspensión temporal o la interrupción del servicio, proponen utilizar estas causas incluso cuando el operador todavía no hubiese suspendido temporalmente o interrumpido el servicio.

Adicionalmente proponen incluir una nueva causa "inconsistencia contractual", para ser utilizada cuando no se den las condiciones de los artículos 59 ó 60 del Reglamento del Servicio Universal.

Esta propuesta que hacen los operadores excede de lo establecido en el propio Reglamento del Servicio Universal en sus artículos 59 y 60. Lo que los operadores móviles plantean es que el operador donante pueda denegar una solicitud por falta de pago aún cuando dicho operador no haya suspendido temporalmente el servicio o no lo haya interrumpido de acuerdo a la normativa vigente y sin que se especifiquen las condiciones en las que se considera que existe deuda vencida e impagada. Esta propuesta además de dejar en manos del propio operador donante la posibilidad de denegar una petición de conservación del número en base a lo que considere que es deuda vencida e impagada, no tiene en cuenta lo que establecen los artículos 59 y 60 del Reglamento del Servicio Universal, es decir, supondría una reglamentación basada en unos criterios no conocidos más que por el operador donante en cada momento, lo cual produciría indefensión al abonado.

En todo caso, ha de destacarse que el legislador a través de la regulación sectorial de los derechos y obligaciones de los abonados ya ha establecido los supuestos en los que se produce impago por parte de los mismos y que pueden dar lugar a la suspensión temporal o a la interrupción del servicio. Por ello, se entiende que a fin de limitar un derecho básico del abonado (como es el derecho a conservar el número de teléfono) con base al impago del servicio telefónico, parece lógica la remisión a la regulación contemplada en los artículos 59 y 60 de referencia, que es la forma, según el legislador, de determinar la situación de impago por parte del abonado, no menoscabando los derechos de los mismos. Por el contrario, una regulación como la propuesta por los operadores supondría ir más allá del concepto de impago establecido por el legislador.

En cualquier caso, si finalmente el operador donante considera que existe una deuda por parte del abonado, este operador dispone de todos los mecanismos que la legislación le permite para el cobro de dicha deuda al margen del proceso de conservación del número.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En conclusión, la propuesta planteada por los operadores pretende establecer limitaciones al derecho a la conservación del número por parte de los abonados al margen de la legislación vigente, no aplicando las causas actuales de denegación de acuerdo con lo establecido en los artículos 59 y 60 del Reglamento del Servicio Universal y añadiendo una causa adicional "inconsistencia contractual" de forma que la aplicación de estas causas deja a criterio del operador donante en todo momento la posibilidad de denegar una solicitud de portabilidad basándose en una supuesta deuda vencida e impagada.

Por todo lo anteriormente expuesto, se desestima esta propuesta.

- *Procedimientos administrativos en caso de morosidad con deuda no vencida o desconocida antes de la Ventana de Cambio*

En el caso de que la deuda no haya vencido antes de la Ventana de Cambio o sea desconocida proponen un procedimiento de comunicación de dicha deuda al operador receptor posterior a la Ventana de Cambio con el fin de que el cliente finalmente abone la cantidad adeuda o de lo contrario se revoque el procedimiento de portabilidad.

Esta propuesta que plantean los operadores pretende hacer reversible el proceso de portabilidad durante un año al margen de la decisión del abonado y al margen de lo que actualmente está establecido reglamentariamente. A este respecto se debe recordar que una vez efectuada la portabilidad es otro el operador que presta el servicio al abonado, estableciéndose una nueva relación contractual. En caso de que hubiese quedado alguna deuda pendiente anterior con el operador donante, esta deuda estará en todo caso en el ámbito de la anterior relación contractual que el abonado tenía con el operador donante. Por tanto, la cobranza de dicha deuda se deberá llevar a cabo en ese ámbito, independientemente de que el abonado haya establecido una nueva relación contractual con otro operador.

Al igual que en el caso anterior, la propuesta planteada por los operadores pretende establecer limitaciones al derecho a la conservación del número por parte de los abonados al margen de la legislación vigente, proponiendo la reversión del proceso en cualquier momento durante una año después de que se hubiese producido la portabilidad.

Por todo lo anteriormente expuesto, se desestima esta propuesta.

- *Procedimientos administrativos en caso de fraude*





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Con relación al fraude los operadores distinguen entre fraude monetario y fraude no monetario.

Con respecto al fraude monetario proponen utilizar los mismos procedimientos que para el caso de morosidad, por lo tanto, lo ya anteriormente expuesto para el caso de morosidad es también de aplicación para el caso del fraude monetario.

Con respecto al fraude no monetario los operadores proponen lo siguiente:

*"Para los casos de fraude no monetario, el operador donante procederá a la apertura de incidencia al receptor, explicando las condiciones de este fraude. Esta incidencia abrirá un periodo de estudio entre operadores, donde procederán a intercambiar la documentación necesaria para demostrar este fraude no monetario. Ambos operadores colaborarán para restituir la numeración a las condiciones adecuadas en el mínimo periodo de tiempo posible. Una vez solucionado el problema, el donante, procederá al cierre de la incidencia."*

La propuesta que hacen los operadores deja sin especificar cuales serían esos fraudes no monetarios por lo que vuelve a introducirse un supuesto nuevo que podía producir indefensión al abonado, además de impedirle el ejercicio de su derecho a la portabilidad. En cualquier caso, parece bastante probable que la mayoría de los fraudes no monetarios finalmente deriven en fraudes monetarios.

Por otra parte, hay que interpretar que el hecho de incorporar este supuesto de fraude no monetario pretende perseguir cualquier práctica de este tipo utilizando para ello el propio proceso de portabilidad, cuando en realidad los operadores disponen de mecanismos suficientes para perseguir estas prácticas sin necesidad de introducir una reglamentación adicional en el proceso de portabilidad, que por otra parte, excede de los objetivos de unas Especificaciones Técnicas.

Por todo lo anteriormente expuesto, esta Comisión desestima esta propuesta.

### **Respuesta a las alegaciones con relación a los procedimientos relativos a la morosidad y el fraude.**

AMENA, VODAFONE y TME vuelven a solicitar a la CMT que no se desestimen los procedimientos propuestos para el caso de la morosidad y el fraude por estos operadores. VODAFONE y TME defienden que los procedimientos propuestos cumplen estrictamente lo dispuesto en la normativa



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

vigente sobre morosidad o impago. A este respecto, cabe recordar que en el análisis que anteriormente se ha llevado a cabo de todos los procedimientos propuestos por los operadores para el fraude y morosidad, se ha constatado que ninguno de ellos se ciñe a la normativa vigente. De hecho VODAFONE reconoce que el procedimiento de deuda no vencida o desconocida antes de la ventana de cambio supone una "extensión" de los conceptos de "suspensión temporal del servicio" y de "interrupción del servicio" en el sentido en el que se recogen en la normativa vigente. No parece procedente hablar de una falta de sensibilidad como señala TME, sino de cumplir con la normativa vigente. Las propuestas planteadas por los operadores pretenden establecer limitaciones al derecho a la conservación del número por parte de los abonados al margen de la legislación vigente.

### II.2.5. Boletín de bajas notificadas.

Los operadores proponen que durante el mes de guarda en que la numeración se encuentra en el boletín de bajas notificadas, no se pueda solicitar la portabilidad de dicha numeración. El objeto de esta propuesta es evitar que se concedan portabilidades de números que están dados de baja (no pertenecen a ningún cliente) Y además, facilita la reutilización de este boletín para el procedimiento sobre fraude y morosidad.

Con respecto, a la propuesta de que no se pueda solicitar la portabilidad de una numeración que se encuentra en el boletín de bajas notificadas durante el mes de guarda, cabe recordar que el apartado 8 del artículo 24 del Reglamento de Interconexión establece:

*"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 dichos números. A partir del transcurso del plazo de un mes desde la recepción de dicha notificación y siempre que durante este período no haya habido una nueva solicitud de conservación de números por parte del abonado, el operador que tiene asignado el bloque de numeración ejercerá todos los derechos sobre los números."*

En consideración a lo anterior, esta Comisión estima oportuno la propuesta de que durante el mes de guarda en que la numeración se encuentra en el boletín de bajas notificadas, no se pueda solicitar la portabilidad de dicha numeración siempre que no se trate de una solicitud del propio abonado de acuerdo con el artículo 24.8 del Reglamento de Interconexión.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Con respecto a la reutilización de ese boletín para el procedimiento sobre fraude y morosidad, no procede dicha propuesta al haberse desestimado en su totalidad el procedimiento de fraude y morosidad propuesto.

### **II.2.6. Automatización de ficheros.**

Los operadores móviles atendiendo a las solicitudes de los operadores fijos, de la Entidad de Referencia de portabilidad y de la propia CMT, en su informe sobre la consulta pública de portabilidad, proponen introducir mejoras tendentes a facilitar la automatización de los procesos de portabilidad, que posibilitará también una mejora de la eficiencia.

Los operadores fijos por mediación de la Entidad de Referencia de portabilidad actúan como operadores terceros en el ámbito de la portabilidad de los números móviles. Para desempeñar este papel la Entidad de Referencia requiere disponer de la base de datos de números portados móviles, al igual que dispone de la base de datos de números portados geográficos y de inteligencia de red.

Hasta el momento la Entidad de Referencia disponía de la base de datos de números portados obtenida de los propios operadores móviles a través de un sistema automático de transferencia de ficheros desde los servidores de los operadores móviles. Sin embargo, la actualización de dicha base de datos de números portados móviles no era la adecuada para garantizar que en todo momento un operador fijo que consultase en origen dispusiera de la información correcta para encaminar la llamada, como así lo han puesto de manifiesto la mayoría de los operadores fijos en el ámbito de la Consulta Pública sobre portabilidad llevada a cabo por esta Comisión.

En conclusión, la propuesta hecha por los operadores móviles viene a solucionar esta problemática, por lo que esta Comisión estima oportuno introducir esta modificación en las Especificaciones.

En razón de las consideraciones de Hecho y de Derecho expuestas, esta Comisión

### **RESUELVE**

**PRIMERO.** Aprobar la modificación de las Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes telefónicas públicas móviles que se adjuntan como Anexo I a la presente Resolución.

**SEGUNDO.** Todos los operadores de redes telefónicas públicas móviles deberán haber implantado la modificación de las Especificaciones Técnicas



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

incluidas en el Anexo I antes de dos meses desde la notificación de la presente Resolución.

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

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado podrá interponerse recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, 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 y artículo 58 de la Ley de 27 de diciembre de 1956, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativo, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

Carlos Bustelo García del Real

Jaime Velázquez Vioque



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### ANEXO I

# **Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de Numeración en caso de Cambio de Operador en Redes Móviles**

Versión 2.0, mayo 2003



## INDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO REGULATORIO .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>ÁMBITO DEL DOCUMENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>ACRÓNIMOS .....</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>DEFINICIONES .....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>ASPECTOS BÁSICOS DE LA PORTABILIDAD EN REDES MÓVILES .....</b>	<b>7</b>
5.2	ABONADOS DE POSTPAGO Y DE PREPAGO.....	7
5.3	NUMERACIÓN DE SERVICIOS DE INTELIGENCIA DE RED .....	8
5.4	OPERADORES EN ROL DE OPERADOR TERCERO EN EL CONTEXTO DE LA PORTABILIDAD MÓVIL .....	8
5.5	TIPOS DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD MÓVIL .....	8
5.6	ESCUCHAS TELEFÓNICAS .....	8
<b>6.</b>	<b>MODELO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA NUMERACIÓN MÓVIL .....</b>	<b>9</b>
6.1	MODELO DE CONEXIONES Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	9
6.2	DEFINICIÓN DE PROCES OS, ESTADOS Y CUPOS .....	10
6.2.1	Definición de procesos.....	11
6.2.2	Definición de estados .....	11
6.2.3	Cupos diarios de solicitudes de portabilidad.....	11
6.3	FORMATO DE LA PÁGINA DE CADA OPERADOR.....	12
6.3.1	Menú Peticiones .....	13
6.3.2	Menú de Boletines .....	14
6.3.2.1	Fichero automatizado de consolidación de solicitudes tramitadas.....	15
6.3.3	Menú Consultas .....	15
6.3.4	Menú Incidencias .....	15
<b>7.</b>	<b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE PORTABILIDAD DE NUMERACIÓN.....</b>	<b>17</b>
7.1	CONSIDERACIONES GENERALES .....	17
7.2	PROCESO DE ALTA DE NUMERACIÓN PORTADA .....	18
7.2.1	Diagrama de estados del proceso de alta de numeración portada.....	18
7.2.2	Interacciones y estados .....	18
7.2.3	Secuencia de tiempos.....	20
7.2.4	Plazo de grabación.....	21
7.2.5	Sistemas de Soporte al Proceso.....	21

<b>7.3 PROCESO DE CANCELACIÓN DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD .....</b>	<b>22</b>
7.3.1 Diagrama de estados del proceso de cancelación .....	22
7.3.3 Temporización .....	23
7.3.4 Sistemas de Soporte al Proceso.....	23
<b>7.4 PROCESO DE BAJA DE NUMERACIÓN PORTADA .....</b>	<b>23</b>
7.4.1 Diagrama del proceso de baja de numeración portada.....	24
7.4.3 Temporización .....	25
7.4.4 Soporte de Sistemas del Proceso.....	25
<b>7.5 PROCESO DE MODIFICACIÓN DE NRN .....</b>	<b>26</b>
7.5.1 Diagrama del proceso .....	26
7.5.3 Temporización .....	27
7.5.4 Soporte de Sistemas al Proceso.....	27
<b>7.6 PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS .....</b>	<b>27</b>
7.6.1 Diagrama del proceso .....	28
7.6.3 Temporización .....	29
7.6.4 Soporte de Sistemas del Proceso.....	29
<b>7.7 PROCESOS DE CONSOLIDACIÓN DE BASES DE DATOS DE PORTABILIDAD. ....</b>	<b>29</b>
 <b>8. REQUISITOS MÍNIMOS A INCLUIR EN LAS SOLICITUDES DEL ABONADO POR PORTABILIDAD DE NUMERACIÓN.....</b>	 <b>30</b>

## 1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO REGULATORIO

El Reglamento por el que se desarrolla el Título II de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, en lo relativo a la interconexión y al acceso a las redes públicas y a la numeración aprobado por el Real Decreto 1651/1998, de 24 de julio (en adelante, Reglamento de Interconexión), en su capítulo VI, artículo 26, regula la conservación de números telefónicos en redes móviles aunque los servicios se soporten en redes tecnológicamente diferentes y aunque cambie la modalidad del servicio prestado, cubriendo igualmente la portabilidad de números de inteligencia de red, incluyendo los servicios de numeración personal.

La Resolución del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de fecha 22 de octubre de 1998 resuelve que en la fecha más breve posible se deberá proponer a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones las especificaciones de las soluciones técnicas que se consideren más adecuadas para permitir la conservación de número en el caso de cambio de operador de red telefónica pública móvil.

La Resolución del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de fecha 6 de mayo de 1999 reitera lo indicado en la Resolución mencionada en el párrafo anterior y además se añade que la constatación de falta de acuerdo entre los operadores o de demora injustificada del proceso de consenso hacia las soluciones técnicas dará lugar a las pertinentes acciones regulatorias para dar cumplimiento a los artículos 22.1(b) y 26.2 del Reglamento de Interconexión.

El Real Decreto-Ley 16/1999, de 15 de octubre, adopta medidas para combatir la inflación y facilitar un mayor grado de competencia en las telecomunicaciones disponiendo en su artículo 4 que antes del 1 de julio del año 2000, todos los operadores que presten el servicio de telefonía móvil automática implementarán los procedimientos que permitan a sus abonados la conservación de su número.

La Resolución del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de fecha 11 de noviembre de 1999, resuelve que los operadores de telefonía móvil automática deberán proponer a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, antes del 31 de enero del año 2000, las especificaciones de las soluciones técnicas que consideren más adecuadas para permitir la conservación de la numeración en los casos de cambio de operador de red telefónica pública móvil, aunque cambie la modalidad del servicio prestado, incluyendo la modalidad conocida como "prepago", así como la conservación de la numeración de servicios de inteligencia de red, incluidos los servicios de numeración personal, tanto entre operadores de redes móviles, como entre operadores de redes móviles y redes fijas.

Con fecha 8 de junio de 2000, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobó mediante Resolución las Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes telefónicas públicas móviles, estableciendo como fecha límite para la implantación de las especificaciones en las redes, el día 22 de agosto de 2000, y asimismo fijando el día 8 de octubre de 2000, como fecha límite para la realización de las pruebas necesarias para permitir a los abonados ejercer su derecho a la portabilidad.

## 2. ÁMBITO DEL DOCUMENTO

Este documento describe los procedimientos administrativos cooperativos entre operadores para la conservación de numeración de servicios de telefonía móvil. La presente especificación de procedimientos administrativos únicamente cubre la conservación de numeración móvil (MSISDN) por cambio de operador. La conservación de la numeración de red inteligente por cambio de operador se regulará por los procedimientos administrativos publicados en la Resolución de la CMT de 6 de mayo de 1999 y sus posteriores modificaciones, en todo aquello que le sea de aplicación.

Esta especificación técnica describe los roles adoptados por un conjunto definido de actores, entendidos como unos comportamientos establecidos y específicos, y una serie de secuencias de interacción determinadas por un repertorio finito y definido de acciones realizadas a través de un medio de comunicación acordado.

Quedan fuera del ámbito del presente documento las pruebas que los operadores consideren oportuno realizar para garantizar el éxito de la ejecución de los procesos asociados a la portabilidad de numeración en redes móviles.

### 3. ACRÓNIMOS

**CMT:** Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

**FIFO:** primero en llegar, primero en salir (*first in, first out*)

**R:** operador receptor

**D:** operador donante

**PR:** operador propietario del rango

**OP3º:** operadores terceros con encaminamiento directo

**NRN:** Network Routing Number

### 4. DEFINICIONES

A efectos de esta especificación se utilizarán indistintamente, con el mismo significado, los conceptos de "conservación de números" y "portabilidad de números".

#### **Abonado móvil**

Persona física o jurídica que ha suscrito un contrato de prestación de servicios telefónicos con un determinado operador móvil o utiliza los servicios de un operador móvil mediante la modalidad de prepago o similar.

#### **Cupo diario de solicitudes de portabilidad**

Se entenderá por cupo diario de solicitudes de portabilidad al máximo número de solicitudes de conservación de número por cambio de operador, de un determinado tipo, para el que un operador donante garantiza su gestión y ejecución de los procesos asociados en los plazos y condiciones establecidos en esta especificación.

#### **Día hábil**

Se entenderá por día hábil a un día natural de lunes a viernes. Dentro de un día hábil se considerará horario hábil a los periodos de "mañana" de 8:00 a 14:00 horas y de "tarde" de 14:00 a 20:00. Se considerarán excluidos a efectos del cómputo de los días hábiles las fiestas de carácter nacional.

#### **Dominio de (encaminamiento de) portabilidad móvil**

El conjunto de redes que en su estrategia de encaminamiento reconocen, al menos, si un número móvil es propio o exportado, en el caso de operador móvil, o portado en el caso de operador fijo, y entregan la llamada a otra red con la información de señalización acordada según esta especificación. Todos los operadores de redes móviles pertenecen al dominio de portabilidad móvil. Los operadores de redes fijas podrán comportarse como redes pertenecientes al dominio de portabilidad móvil.

#### **Dominio de (encaminamiento de) portabilidad de numeración de servicios de inteligencia de red**

El conjunto de redes que en su estrategia de encaminamiento reconocen si un número de inteligencia de red es un número portado y entregan la llamada a otra red con la información de señalización acordada según esta especificación. Todos los operadores de redes fijas y móviles pertenecen al dominio de portabilidad de numeración de servicios de inteligencia de red.

#### **Número portado**

Número telefónico móvil o de servicios de inteligencia de red, incluyendo los servicios de numeración personal, asignado por un operador (operador propietario del rango) a un abonado, quien ha cambiado de operador conservando el mismo número.

**Número propio**

Número telefónico perteneciente a los rangos de numeración asignados a un operador y que no se encuentra como número portado en otra red.

**Número importado**

Número portado desde otra red a la propia y que pertenece a un rango asignado a otro operador.

**Número exportado**

Número portado desde la propia red a otra red distinta y que pertenece a un rango asignado a la propia red.

**Operador donante**

El operador desde el que la numeración es portada a otro operador distinto.

**Operador propietario del rango (operador donante inicial)**

El operador al que está asignado el bloque de numeración al que pertenece un determinado número.

**Operador receptor**

El operador al que una numeración es portada desde otro operador distinto.

**Operador tercero**

El operador de un dominio de encaminamiento de portabilidad que en un proceso administrativo de portabilidad no es operador donante, ni receptor, ni propietario del rango.

**Prefijo de encaminamiento de portabilidad o NRN**

Es el prefijo (o *Network Routing Number*, NRN) asociado a un número portado que servirá a las redes de los dominios de encaminamiento de portabilidad para enrutar adecuadamente a la red receptora las llamadas realizadas a dicho número portado.

**MSISDN (*Mobile Station International ISDN Number*) o número móvil**

Un número del plan nacional de numeración asignado a un cliente de un servicio de telefonía móvil.

**Red donante**

La red del operador donante.

**Red interrogadora (a efectos de tratamiento/encaminamiento de llamadas)**

La red que en el ámbito de la portabilidad tiene la responsabilidad de reconocer si un número ha sido portado o no y entregar la llamada a otra red con la información de señalización especificada en este documento.

**Red que origina la llamada**

La red a la que está conectado físicamente el terminal del abonado que origina la llamada.

**Red receptora**

La red del operador receptor.

**Encaminamiento directo**

Modo de encaminamiento en el que el operador en el que se originan las llamadas resuelve la consulta de portabilidad y encamina la llamada directamente hacia la red receptora.

**Encaminamiento indirecto**

Modo de encaminamiento en el que la llamada es encaminada al operador propietario del rango de numeración del abonado llamado, el cual resuelve la consulta de portabilidad y reencamina la llamada hacia la red receptora.

**Ventana de cambio**

Es el plazo de tiempo determinado por la fecha, hora de inicio y su duración, dentro del cual los operadores harán efectivas las actuaciones en su red y actualizarán las bases de datos de números portados. Las ventanas de cambio podrán tener una duración máxima de 3h.

## 5. ASPECTOS BÁSICOS DE LA PORTABILIDAD EN REDES MÓVILES

### 5.1 ASPECTOS GENERALES

El proceso de cambio de operador con conservación de numeración, es el proceso por el cuál el abonado de una numeración móvil (tanto con servicio de prepago como de postpago), solicita el alta del servicio en otro operador (operador receptor) y causa baja simultánea en el operador que le provee el servicio (operador donante) conservando dicha numeración, de acuerdo con lo establecido en el capítulo VI del Reglamento de Interconexión.

Las solicitudes de cambio de operador con conservación de numeración serán tratadas de forma secuencial según riguroso orden de entrada (FIFO) por el operador donante.

Si el operador receptor de la numeración es el propietario del bloque de numeración al que pertenece dicha numeración (operador propietario del rango), una vez concluido el proceso de cambio esta numeración tendrá, a todos los efectos, la consideración de numeración no portada.

Si existe proceso de baja de numeración portada en curso para la numeración de una solicitud de portabilidad, dicho proceso quedaría automáticamente cancelado, una vez haya sido completado el proceso de cambio de operador.

Los perjuicios que se puedan causar a un abonado en el transcurso de un proceso de cambio correctamente solicitado por éste serán responsabilidad del operador que los haya originado, excepto en lo que se refiere a las indisponibilidades de servicio que puedan surgir durante la ventana de cambio y/o por ocurrencia de sucesos de fuerza mayor.

La solicitud original de la petición de portabilidad firmada por el abonado titular, deberá recibirse antes de 15 días hábiles contados desde la fecha de conocimiento por parte del operador donante de tal solicitud.

Si fuese requerido por el operador donante, el operador receptor hará llegar al operador donante, día y medio hábil antes del inicio de la ventana de cambio, copia fax de la solicitud original firmada. En cualquier caso, la solicitud original habrá de ser recibida por el operador donante antes de 15 días hábiles desde la fecha de conocimiento por éste de tal solicitud.

Si habiendo sido requerida, el operador donante no recibiese copia fax u original de la solicitud firmada por el abonado, día y medio hábil antes del comienzo de la ventana de cambio, dicho operador podrá iniciar un procedimiento bilateral de resolución de incidencias entre las *personas de contacto* del operador donante y del operador receptor para dicha solicitud, con el objeto de aclarar la situación particular de la misma.

El cambio de operador por parte de un abonado que conserva su numeración no deberá implicar modificación de este abonado con respecto al servicio universal de información de guía telefónica, según la legislación vigente.

### 5.2 ABONADOS DE POSTPAGO Y DE PREPAGO

El proceso de portabilidad para abonados de **postpago** (abonados 'no anónimos' o identificados en el operador donante) se iniciará por parte del abonado mediante una solicitud de portabilidad al **operador receptor**.

El proceso de portabilidad para abonados con contrato de **prepago** (abonados no necesariamente identificados por el operador propietario del rango) se iniciará de igual forma por parte del abonado mediante una solicitud de portabilidad al operador receptor. En el caso de abonados de prepago el operador receptor no tendrá la obligación de compensar el tráfico pendiente de consumo en la tarjeta prepago del operador donante en el momento de portar su número.



Tanto para abonados postpago como prepago, la entrega de esta solicitud firmada por el abonado al operador receptor será el evento que desencadene el proceso administrativo entre operadores para la gestión de la información necesaria y que finalizará con la portabilidad efectiva de la numeración.

### **5.3 NUMERACIÓN DE SERVICIOS DE INTELIGENCIA DE RED**

La portabilidad de numeración de servicios de inteligencia de red, incluyendo los servicios de numeración personal, podrá establecerse entre dos operadores fijos, entre dos operadores móviles o entre un operador fijo y otro móvil. Los operadores fijos y móviles podrán verse involucrados en los distintos procesos asociados con rol de donante, receptor o tercero, según el caso. El abonado deberá entregar la correspondiente solicitud al operador receptor de la numeración de red inteligente para poner en marcha el proceso.

Los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración de red inteligente por cambio de operador serán los publicados en la Resolución de la CMT de 6 de mayo de 1999 y sus posteriores modificaciones, tanto para redes fijas como móviles, por lo que el operador móvil se comportará como un operador más en el contexto de tales procedimientos administrativos, salvo especificidades propias de cada tipo de redes. Será, por tanto, la Entidad de Referencia de portabilidad para redes fijas la que actúe como intermediaria con los operadores móviles en la gestión de los procesos administrativos necesarios para la conservación de numeración de servicios de inteligencia de red.

### **5.4 OPERADORES EN ROL DE OPERADOR TERCERO EN EL CONTEXTO DE LA PORTABILIDAD MÓVIL**

En el contexto de la portabilidad móvil se considerará operador tercero a todo operador móvil o fijo que, sin ser donante, propietario del rango, ni receptor en un proceso concreto, quiera estar involucrado en el mismo.

Todos los operadores móviles y fijos tendrán acceso al sistema de gestión de los procesos administrativos relacionados con la portabilidad móvil, cuya especificación técnica se establece en el presente documento. Un operador tercero móvil o fijo tendrá por consiguiente acceso de lectura distribuida a toda la información que pueda resultar de su interés y participará activamente en aquellos procesos en los que los operadores terceros hayan de estar implicados.

Asimismo la Entidad de Referencia de portabilidad para redes fijas deberá comportarse como operador tercero en los procesos de portabilidad entre redes móviles.

### **5.5 TIPOS DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD MÓVIL**

Las solicitudes de portabilidad podrán ser de dos tipos:

- solicitud para número individual
- solicitud múltiple

Bajo una misma solicitud se podrá solicitar la portabilidad de 10 diferentes rangos contiguos de numeración, pudiendo consistir cada uno de estos rangos en un conjunto de MSISDN contiguos o en un sólo MSISDN, esto es un rango que empiece y termine en el mismo número.

### **5.6 ESCUCHAS TELEFÓNICAS**

Cuando se reciba una solicitud de portabilidad de numeración intervenida judicialmente, el operador donante, sin perjuicio de tramitar adecuadamente la solicitud recibida, dada la inexistencia de fundamento jurídico que permita oponerse a ella, deberá comunicar este hecho al juzgado que acordó la intervención telefónica, a fin de cumplir su obligación de garantizar las intervenciones telefónicas (art. 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal y art. 51 de la Ley General de Telecomunicaciones) y evitar posibles responsabilidades penales. Será el juzgado en cuestión quién acuerde, si lo estima procedente, las medidas adecuadas para garantizar que la intervención se mantenga por el operador a quien se porten los números referidos.

## 6. MODELO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA NUMERACIÓN MÓVIL

El presente documento especifica los requisitos funcionales para la gestión y administración de los procedimientos administrativos asociados a la portabilidad de números móviles en redes telefónicas móviles.

La solución técnica para las interacciones administrativas entre los operadores afectados por procesos de portabilidad está basada en una solución distribuida implementada mediante páginas WEB por cada uno de los operadores móviles. El modelo de procedimientos administrativos distribuido no condiciona en forma alguna la estrategia de encaminamiento directo o indirecto que pueda adoptarse como solución de red, siendo igualmente válidos para ambas estrategias de encaminamiento directo o indirecto.

Los procesos de portabilidad de numeración de servicios de inteligencia de red se realizará a través de la Entidad de Referencia de acuerdo a la Especificación Técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en redes fijas, aprobada por Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones el 6 de mayo de 1999 y sus posteriores modificaciones. Para los procesos de portabilidad móvil, es decir, todos aquellos en los que no esté involucrado directamente ningún operador fijo, la Entidad de Referencia de portabilidad para redes fijas se comportará con rol de operador tercero de acuerdo a esta especificación. No obstante los operadores fijos, de forma individual, podrán adoptar asimismo el rol de operador tercero.

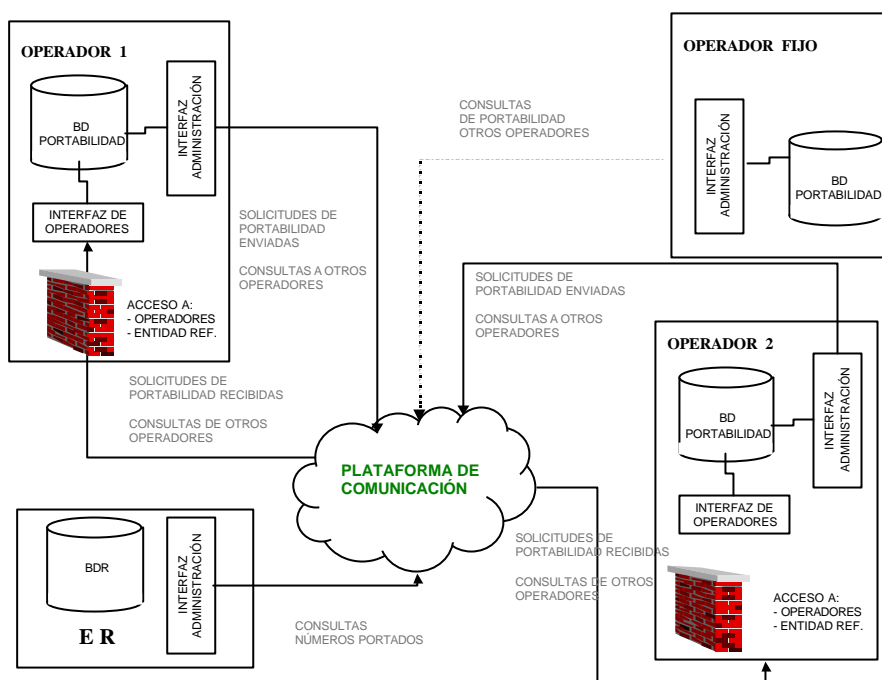
### 6.1 MODELO DE CONEXIONES Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La solución distribuida que adoptarán los operadores móviles está basada en la definición por cada operador de una página WEB para la gestión de la información sobre portabilidad. Dicha página WEB debe ser accesible para un usuario concreto desde cada operador móvil o fijo y desde la Entidad de Referencia, mediante protocolo https (conexión 'segura').

En concreto se contemplan dos interfaces de comunicación para cada aplicación WEB:

- **Interfaz de administración**: mediante esta interfaz el operador gestor de la página realizará el envío de solicitudes (escritura en otras páginas) y las consultas y lecturas de las bases de datos gestionadas en otras páginas por operadores distintos a él mismo.
- **Interfaz de operadores**: es la interfaz mediante la cual otros operadores móviles o fijos y la Entidad de Referencia, acceden a la página WEB propia para depositar nuevas solicitudes (escritura en la página) o realizar consultas o lecturas sobre la misma. En esta interfaz se implementarán los correspondientes mecanismos de control de acceso que garanticen la integridad de la información y la gestión del cupo diario de solicitudes.

En la siguiente figura puede verse un esquema de la solución adoptada y de las interfaces definidas:



**Ilustración 1: Esquema de conexiones e interfaces de la solución distribuida.**

La disposición de esta solución permitirá mantener un control sobre el estado de las solicitudes, constituyendo además un soporte del mecanismo de resolución de incidencias. Cada operador se responsabilizará del correcto funcionamiento de la aplicación WEB de acceso a sus datos.

La página WEB propuesta debe ser una aplicación accesible desde Internet con un canal de comunicación que asegure la confidencialidad de la información y garantice quién accede. Como alternativa al acceso Internet, podrán utilizarse líneas dedicadas RTC/RDSI como plataforma de comunicación. En cualquier caso el acceso a la aplicación WEB podrá realizarse mediante conexión de usuario final accediendo a una aplicación interactiva o a través de procesos automáticos de sistemas cuya especificación particular queda fuera del presente documento.

La dirección URL de la página ha de seguir un formato común para evitar confusiones: <https://www.portabilidad.operador.es>, entendiendo en la parte de operador el nombre del operador de telefonía móvil como por ejemplo: <https://www.portabilidad.airtel.es>. El emplazamiento ha de ser diseñado de manera que pueda ser consultado sin ningún tipo de problema por un navegador estándar.

La página ha de estar disponible en horario ininterrumpido 24 horas los 7 días de la semana, excepto la ventana de mantenimiento de 4 horas al día a partir de la 1:00 a.m. Al acceder se debe presentar una página principal que, junto a un mensaje de bienvenida que indique la finalidad de la misma, pida a la persona que accede su nombre de usuario y contraseña para conectarse (*login*) a la interfaz. Estos datos serán comprobados por el operador responsable de la página, estableciendo los métodos adecuados para garantizar la autenticación.

El mantenimiento histórico de la información asociada a procedimientos por cada operador móvil será de un año, mientras que la asociación actualizada de NRNs a números portados se mantendrá de forma permanente. La información que se ofrezca en las páginas WEB podrá estar sujeta a modificaciones acordadas por los operadores móviles en función de las necesidades que se vayan planteando en el futuro.

## 6.2 DEFINICIÓN DE PROCESOS, ESTADOS Y CUPOS

La solución distribuida para el sistema de gestión de los procedimientos administrativos relativos a procesos de portabilidad móvil, se fundamenta en tres aspectos básicos:

1. Un conjunto de *procesos* que regulan las interacciones entre operadores cubriendo todas las necesidades que pudieran derivarse de cualquier proceso de portabilidad móvil. Un proceso será por tanto un protocolo de acciones a realizar entre dos o más operadores con un objetivo claramente definido.
2. Un conjunto de *estados* que definirán la evolución de un determinado proceso abierto entre dos o más operadores.
3. El establecimiento de unos cupos diarios de solicitudes de portabilidad.

### 6.2.1 Definición de procesos

Para una correcta gestión de las interacciones administrativas de la portabilidad de numeración en redes móviles, se han identificado cuatro procesos básicos entre los sistemas diseñados a tal efecto:

- **Alta:** este proceso responde a la entrega de una solicitud de portabilidad por un abonado a un cierto operador receptor. El operador receptor será el responsable de poner en marcha este proceso.
- **Cancelación:** este proceso es puesto en marcha por un operador receptor que desea cancelar una petición de portabilidad en curso, siempre y cuando ésta se produzca en el período en el que esta operación es válida.
- **Baja:** este proceso se pone en marcha por el operador receptor de una numeración y responde a una solicitud de baja del servicio de un abonado con numeración portada.
- **Modificación de NRN:** este proceso permite mantener actualizada la información de enrutamiento que se intercambia en la interconexión entre redes de distintos operadores.

Además de estos cuatro procesos básicos, se han identificado como necesarios dos procesos adicionales de carácter más general que los anteriormente presentados:

- **Gestión de incidencias:** este proceso tiene como objetivo proporcionar un mecanismo flexible y rápido para solucionar cualquier incidencia que pudiera darse entre los operadores involucrados en un proceso de portabilidad.
- **Consolidación de bases de datos:** este proceso tiene como objetivo garantizar la coherencia de la información a través del sistema de gestión de los procesos administrativos de la portabilidad móvil.

La descripción detallada de cada uno de estos procesos se recoge en el apartado 7.

### 6.2.2 Definición de estados

De los seis procesos descritos en el punto anterior, cinco de ellos requerirán la participación interactiva de dos o más operadores involucrados en los mismos. El protocolo para la gestión de estos procesos se basará en la definición de una serie de estados por los que irán pasando las solicitudes de forma secuencial y con unas ciertas restricciones cronológicas.

Los estados identificados para las solicitudes de estos cinco procesos son las siguientes:

- Proceso de alta: *enviada, solicitada, aceptada, rechazada, confirmada, portada*.
- Proceso de cancelación: *solicitada, cancelada*.
- Proceso de baja: *notificada, definitiva, cancelada*.
- Proceso de modificación de NRN: *solicitada, confirmada*.
- Proceso de gestión de incidencias: *abierta, en resolución, cerrada*.

Los eventos que desencadenan cada uno de estos estados dentro un proceso, se describen detalladamente en el apartado 7.

### 6.2.3 Cupos diarios de solicitudes de portabilidad

Se entenderá por cupo diario de solicitudes de portabilidad al máximo número de solicitudes de conservación de número por cambio de operador, para el que un operador donante garantiza su gestión y ejecución de los procesos asociados en los plazos y condiciones establecidos en la presente especificación técnica.

Los tipos de solicitudes de portabilidad para redes móviles a efectos de cupo diario serán los siguientes:

- individual (un MSISDN)
- múltiple
- red inteligente (un número de inteligencia de red)

Se determinan a continuación unos cupos diarios iniciales por operador móvil, válidos para los primeros tres meses de disponibilidad de la portabilidad.

Tipo de solicitud	Cupo diario
individual	1000
múltiple	20
Números de inteligencia de red	40

La gestión de estos cupos será realizada de forma automática.

A partir de los tres primeros meses, y durante el primer año de operación de la portabilidad, los operadores acordarán aplicar un mecanismo de asignación de cupos diarios, aplicable para cada mes siguiente, por cada operador, sobre la base del principio de proporcionalidad en función de los datos históricos registrados por cada operador relativos, por ejemplo, a números importados y solicitudes de portabilidad recibidas por cada operador.

Cuando se impida la grabación de solicitudes de portabilidad con conservación de numeración por desbordamiento del cupo, ocurriendo esta circunstancia en cuatro días distintos durante un periodo de 8 días hábiles consecutivos, los operadores deberán actualizar al alza los cupos afectados de manera inmediata, en función de la nueva demanda.

Después del primer año de operación, los cupos por operador se deberán seguir actualizado en función de la demanda del mercado, al menos cada cuatro meses.

### 6.3 FORMATO DE LA PÁGINA DE CADA OPERADOR

En este apartado se describen las características básicas que ha de tener la página WEB gestionada por cada operador. En apartados posteriores se detallarán las funcionalidades e interacciones necesarias para gestionar los procesos administrativos de portabilidad móvil mediante las mismas.

Una vez se haya accedido a la aplicación, el navegador ha de mostrar una página en la que se incluirán cuatro menús desplegable con los siguientes contenidos temáticos:

- **Peticiones**
- **Boletines**
- **Consultas**
- **Incidencias**

El **menú de peticiones** servirá para lanzar cada uno de los cuatro procesos básicos identificados y que en general requieren la participación interactiva de dos o más operadores (procesos de alta, cancelación, baja y modificación de NRN).

El **menú de boletines** servirá para mantener información de todos los procesos identificados en la gestión administrativa de la portabilidad móvil (con excepción de la gestión de incidencias, que por su complejidad, se independiza del resto). Existirá un boletín por cada posible estado de una solicitud en un determinado proceso.

El **menú de consultas** pretende ser una herramienta flexible para que cada operador personalice, según sus intereses, la información relativa a procesos de portabilidad móvil. Se trata por tanto de una facilidad de acceso a la información sin consecuencias sobre los procesos en curso.

El **menú de incidencias** será responsable de lanzar el proceso de gestión de incidencias y de mantener un canal abierto que posibilite la resolución de las mismas a la mayor brevedad posible.

### 6.3.1 Menú Peticiones

Dentro de este menú se deberán incluir las siguientes funciones:

(a) **Alta:** Para crear una nueva solicitud de portabilidad o editar una existente. Al elegir esta opción el sistema automáticamente asignará un *código de referencia* de petición que se utilizará para hacer el seguimiento de la misma y se mostrará un formulario a rellenar por el operador receptor que incluirá los siguientes campos obligatorios:

- Código de referencia (asignado por el sistema del operador donante)
- Datos de abonado (sólo cuando se disponga de ellos)
  - NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF
  - Nombre/apellido o razón social
- Datos de Portabilidad
  - Tipo de portabilidad (individual/múltiple)
  - Numeración (MSISDN / múltiples MSIDNs)
  - NRN asociado
  - ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM (sólo en el caso de abonados de prepago que no hayan comunicado su nombre y NIF al operador donante)
  - Operador receptor
  - Fecha y hora en la que el abonado ha efectuado la solicitud.

Adicionalmente, contendrá el siguiente campo opcional:

Fecha y hora de la ventana de cambio (mañana/tarde/por defecto-noche)

El sistema sólo aceptará la petición si se han cumplimentado por el operador receptor todos los campos obligatorios de manera adecuada. Este formulario será también accesible en modo edición con los permisos y restricciones que se crean oportunos, para poder insertar o modificar información en los campos de la solicitud y posibilitar su cambio de estado a medida que se van produciendo eventos en el proceso de alta.

(b) **Cancelación:** Este menú permitirá al operador receptor cancelar una petición al operador donante. Al elegir esta función aparecerán los siguientes campos para buscar la petición a cancelar:

- Código de referencia
- Datos de abonado
  - Identificación (NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF)
- Datos de Portabilidad
  - Numeración (MSISDN/múltiples MSIDNs)
  - Operador propietario del rango
  - Operador donante

Una vez encontrada la petición, para poder cancelarla habrá que indicar el motivo de la cancelación.

(c) **Baja de numeración portada:** Este menú facilitará el procesamiento de la baja de una numeración portada por parte del operador receptor y su recuperación por el operador propietario del rango al que pertenece dicha numeración, una vez superado el mes de guarda exigido. Al elegir esta opción, el sistema del operador

propietario del rango automáticamente asignará el código de referencia de petición que se utilizará para hacer un seguimiento de la misma y se mostrará un formulario a rellenar por el operador receptor con los siguientes campos obligatorios:

- Código de referencia (asignado por el sistema del operador propietario del rango)
- Datos de abonado
  - Identificación (NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF)
- Datos de Portabilidad
  - Numeración (MSISDN/múltiples MSIDNS)
  - Operador propietario del rango
  - Operador donante
- Causa de la baja (petición del abonado/otra)

El sistema solo aceptará la petición si se han cumplimentado por el operador receptor todos los campos obligatorios de manera adecuada. Otros campos presentados serán opcionales o rellenados automáticamente por el sistema del operador responsable de la página WEB. Este formulario será también accesible en modo edición con los permisos y restricciones que se crean oportunos, para poder modificar campos de la solicitud y posibilitar la evolución de estados a medida que se van produciendo eventos en el proceso de baja.

(d) **Modificación de NRN:** Este menú permitirá modificar el prefijo de encaminamiento de red (*network routing number*) asociado a un número portado. Al elegir esta opción, el sistema automáticamente asignará el código de referencia de petición que se utilizará para hacer un seguimiento de la misma y mostrará un formulario a rellenar por el operador receptor con los siguientes campos obligatorios:

- Código de referencia (asignado por el sistema del operador receptor)
- Datos de Portabilidad:
  - Numeración (MSISDN/múltiples MSIDNS)
  - Operador propietario del rango
  - Operador donante
  - NRN antiguo
  - NRN nuevo

El sistema sólo aceptará la petición si se han cumplimentado por el operador receptor todos los campos obligatorios de manera adecuada.

### 6.3.2 Menú de Boletines

Dentro de este menú se deberán incluir las funciones que permitan consultar boletines de información sobre diferentes aspectos de la portabilidad. Estos boletines son filtros permanentes aplicados sobre la información de portabilidad contenida por cada operador en sus bases de datos de portabilidad. La información de los boletines (y por tanto la de las BDs de cada operador) deberá estar actualizada al menos en el medio día hábil siguiente al de ocurrencia de eventos que modifiquen datos particulares sobre procesos o información de portabilidad.

Los boletines se generarán de forma automática mostrando la información de portabilidad ya actualizada en el periodo de lectura del mismo. El contenido de cada boletín dependerá tanto del proceso de portabilidad asociado, como del rol del operador que solicita su lectura. La lectura del boletín por parte de un operador podrá provocar la modificación del estado de un proceso en determinados casos.

Los boletines serán los siguientes para cada proceso:

#### BOLETINES ASOCIADOS AL PROCESO DE ALTA

- solicitudes de alta realizadas (altas enviadas, aún no recepcionadas por donante)
- portabilidades solicitadas (recepcionadas por donante)
- solicitudes de alta aceptadas
- solicitudes de alta rechazadas



- solicitudes de alta confirmadas
- solicitudes de alta ejecutadas
- boletín de numeraciones portadas

#### BOLETINES DE CANCELACIÓN

- cancelaciones solicitadas
- cancelaciones aceptadas

#### BOLETINES DE BAJA DE NUMERACIÓN PORTADA

- bajas notificadas
- bajas canceladas
- bajas definitivas

#### BOLETINES DE MODIFICACIÓN DE NRN

- modificación de NRNs solicitadas
- modificación de NRNs aceptados

#### BOLETINES DE CONSOLIDACIÓN DE BASES DE DATOS

- boletín de consolidación

El menú de boletines podrá ser ampliado por acuerdo de los operadores en función de las necesidades de información que pudieran surgir en el futuro.

### **6.3.2.1 Fichero automatizado de consolidación de solicitudes tramitadas**

Al objeto de que la Entidad de Referencia en su rol de operador tercero en el ámbito de la portabilidad de los números móviles pueda disponer de una manera **automática, estable y sencilla** de la distinta información sobre números portados para poder cumplir con todas sus obligaciones de operador tercero, los operadores donantes móviles deberán generar un fichero con los datos de las solicitudes intercambiadas con otros operadores. Dicha información será puesta a disposición de la Entidad de Referencia de la forma que acuerden los operadores móviles de manera consensuada, tomando en consideración que la solución deberá ser totalmente automática, estable a lo largo del tiempo y sencilla en su acceso y su posterior tratamiento, de manera que dicha información posibilite cumplir a la Entidad de Referencia con todas sus obligaciones de operador tercero en el ámbito de la portabilidad de números móviles.

### **6.3.3 Menú Consultas**

El objeto de este menú es ofrecer a los operadores que accedan a consultar una determinada página WEB, un mecanismo más flexible que el de los boletines para obtener información. Los informes y consultas que solicite el operador podrán ser descargados localmente en formato texto u otro formato que pueda considerarse conveniente. Dentro de este menú se deberán incluir las funciones que permitan consultar informaciones atendiendo a determinados aspectos que habrán de acordarse entre los operadores móviles. A modo de ejemplo se indican los siguientes:

- registro histórico de una determinada petición
- peticiones ejecutadas/denegadas/canceladas en un determinado periodo de tiempo
- peticiones que se encuentran en un determinado estado
- peticiones por tipo de portabilidad/contrato/operador receptor/etc.
- portabilidades ejecutadas en la ventana de cambio por defecto
- consulta de la BD de portabilidad completa/por NRNs/bloques de numeración
- etc.

### **6.3.4 Menú Incidencias**

Dentro de este menú se deberán incluir las funciones que permitan consultar las incidencias que hayan podido surgir durante el procesamiento de la petición. La aplicación enviará automáticamente un e-mail avisando de la incidencia. Todos los operadores podrán acceder a todas las incidencias aunque no estén implicados directamente en las mismas. Dentro de este menú se deberán incluir las siguientes funciones:

- (a) **Crear Incidencia:** Permitirá reportar una incidencia a los operadores implicados. Las progresiones hechas en estas incidencias se irán anotando en el registro de trabajo, en el que sólo tendrán permiso de escritura los operadores implicados en la incidencia. Al escribir en este registro, el sistema insertará automáticamente la fecha y hora, así como el "*login*" de la persona que aporta la información. Este registro de trabajo no podrá ser modificado una vez enviada la incidencia. Los campos obligatorios que incluirá esta función son:
- registro de trabajo (asignado automáticamente por el sistema)
  - punto de contacto (nombre/teléfono/fax/e-mail/dirección postal)
  - fecha de creación de incidencia
  - causa
  - nivel de prioridad (máxima, media, baja)
  - estado (inicial)
  - responsable de su gestión (operador que la abre)
  - fecha prevista de resolución
  - numeración afectada
  - operadores afectados
  - peticiones afectadas
  - otros datos
- (b) **Editar Incidencia:** Para incluir nuevos datos sobre una incidencia en resolución o constatar progresos en el registro de trabajo. Esta función estará activa solamente para los operadores implicados en la incidencia. Este registro de trabajo no podrá ser modificado una vez completada cada edición, de manera que se permita ver su evolución histórica. Los campos que incluirá esta función serán los mismos que para "crear incidencia".
- (c) **Incidencias abiertas/cerradas:** Menú de consulta de incidencias en curso de resolución. Se podrá acceder a una determinada incidencia mediante su número de registro de trabajo o la numeración afectada.

## 7. PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE PORTABILIDAD DE NUMERACIÓN

### 7.1 CONSIDERACIONES GENERALES

Para una correcta gestión de los procesos administrativos de la portabilidad en redes móviles, se han identificado cuatro procesos básicos (alta, cancelación, baja y cambio de NRN) y dos procesos adicionales o auxiliares (consolidación de bases de datos e incidencias).

A continuación se exponen algunas consideraciones generales, que afectan por igual a los seis procesos identificados:

1. El acceso de los operadores a las aplicaciones WEB propias y de terceros, para la tramitación de los procesos administrativos de la portabilidad, podrá realizarse mediante conexión de usuario final accediendo a una aplicación interactiva, o a través de aplicaciones/procesos automáticos de sistema, según se expone en el punto 6.1.
2. Para el correcto funcionamiento de los procesos administrativos es obligatorio que todo operador en función de su estrategia de encaminamiento, consulte cada período de medio día hábil, mañana (8 a 14 horas) o tarde (14 a 20 horas) el estado de los números exportados correspondiente a sus rangos de numeración en caso de encaminamiento indirecto, o correspondiente a todos los rangos de numeración móvil en caso de encaminamiento directo, en los boletines de tramitación de solicitudes del resto de operadores para actualizar sus datos. Los datos residentes en los sistemas de cada operador correspondientes a sus propios rangos de numeración serán considerados como maestros a efectos de consolidación de este tipo de información.
3. Es necesario definir un *código de referencia* que identifique unívocamente a los diferentes procesos que lo requieren (alta, baja, modificación de NRN y gestión de incidencias), para poder gestionarlas en los procesos administrativos de portabilidad descritos en esta especificación. Serán los códigos identificadores utilizados por los operadores para realizar el seguimiento del estado de cada solicitud a lo largo de los procesos. La estructura del citado código de referencia será la siguiente:

Descripción de Campo	Longitud	Tipo
operador solicitante (dígitos AB del NRN)	2	N
tipo de proceso (alta, baja, modificación de NRN y gestión de incidencias)	1	N
tipo de solicitud (individual=1, múltiple=2)	1	N
fecha y hora de la solicitud	10	N
número de índice diario secuencial <sup>1</sup>	5	N

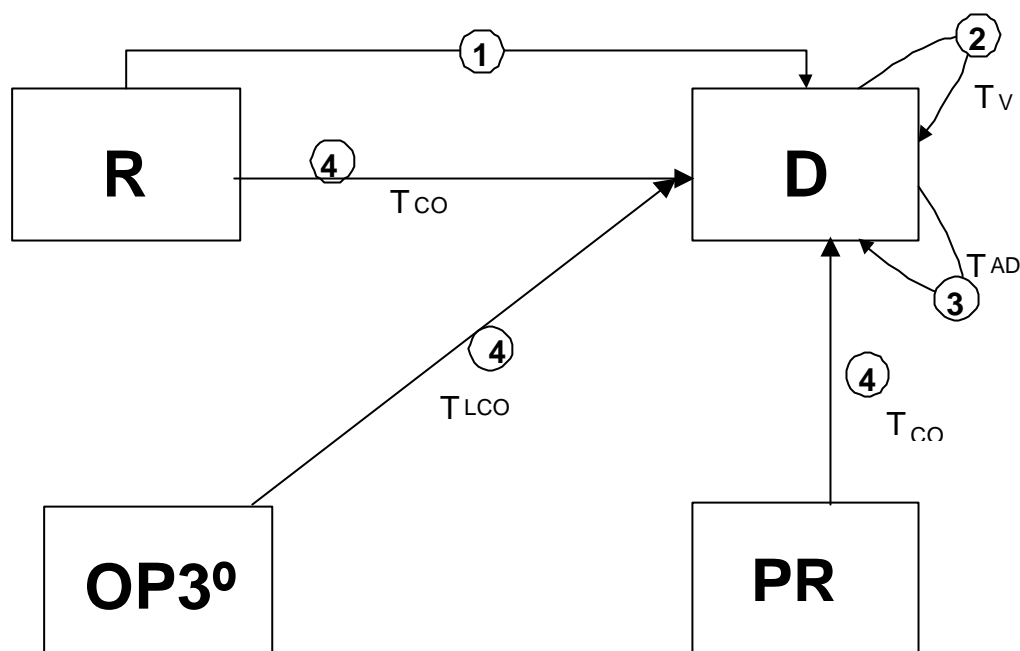
4. El sistema debe permitir gestionar el cupo diario de solicitudes por operador (ver apartado 6.2.3).
5. De modo general y según el modelo de conexión/comunicación propuesto, las tareas de los procesos cumplen con la siguiente estructura común:
  - Acceso a la información asociada a un código referencia;
  - Inserción/Modificación de datos en la referencia según proceda, implicando:
    - Un cambio de estado de la referencia y,
    - Actualización/refresco automático en el Boletín/Consulta correspondiente.
6. El ritmo temporal de las actuaciones administrativas a realizar por los operadores se secuenciará por períodos fijos de "medio día" (o seis horas hábiles), salvo que se indique lo contrario, existiendo un período de medio día de mañana (8 a 14 horas) y de tarde (14 a 20 horas). A efectos de tiempos consumidos, se tendrá en cuenta el período de medio día en el que se realizó la actuación, con independencia del momento preciso dentro de dicho período.

<sup>1</sup> Este número garantizará el tratamiento FIFO de las solicitudes, por lo tanto este índice debe ser único, no pudiendo compartir dos solicitudes realizadas el mismo día el mismo nº de índice.

## 7.2 PROCESO DE ALTA DE NUMERACIÓN PORTADA

A continuación se describe el proceso de alta de numeración portada. Se considera que no hay distinción en el proceso para abonados de numeración de prepago y de postpago/contrato.

### 7.2.1 Diagrama de estados del proceso de alta de numeración portada



### 7.2.2 Interacciones y estados

A continuación se detallan las interacciones que existen entre los distintos operadores dentro del flujo de una solicitud:

#### ① *Solicitud de Alta de Portabilidad*

El operador receptor realiza una solicitud de alta de portabilidad grabando en el formulario WEB del operador donante (de forma manual o automática), la información presente en el punto 6.3.1(a) relativa a:

- Datos del abonado
- Datos de portabilidad

Se generará automáticamente un código de referencia de la solicitud de portabilidad por el operador donante que identificará unívocamente la solicitud a lo largo del proceso, pasando la solicitud al estado de "enviada". Este código se asociará de forma unívoca con el código de solicitud (ver apartado 8). Ambos se podrán utilizar indistintamente como referencia para consulta de información.

Puesto que existe un cupo de solicitudes de portabilidad, deberán implantarse en los entornos WEB de los operadores (en rol donante) los controles automáticos necesarios que impidan la grabación de nuevas solicitudes de portabilidad cuando se haya superado el cupo diario.

#### ② *Recepción de Solicitud de alta*

El operador donante tiene la obligación de leer la solicitud del receptor dentro del periodo  $T_R$  de medio día hábil siguiente al de grabación por el receptor de la solicitud en la página WEB del donante.

El periodo de lectura de la solicitud por el operador donante marca el inicio de contabilización de tiempos de resolución, así como el comienzo del proceso de análisis de viabilidad de portabilidad para esa referencia ( $T_V$ ). La solicitud pasará al estado de "solicitada".

El operador receptor (así como el operador propietario del rango y los operadores terceros con encaminamiento directo) podrá comprobar el estado de sus solicitudes a través de conexiones asíncronas a la página WEB del donante, como parte del proceso de consolidación de bases de datos descrito en el apartado 7.7.

### ③ *Aceptación / Denegación de solicitud de alta*

Dentro de los 3 días hábiles siguientes al periodo en el que se produjo la lectura de la solicitud de alta, el operador donante está obligado a modificar en su entorno WEB el estado de la solicitud de portabilidad, aceptando o denegando la misma.

1. Denegación de la solicitud: en este caso, la respuesta incluirá la causa por la que el operador donante rechaza la solicitud. Las causas que provocan la denegación de la portabilidad son las siguientes:

- En el caso de abonados pospago, falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF.
- En el caso de abonados prepago, falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM.
- numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha;
- numeración no asignada ni portada al operador donante;
- numeración en estado de baja;
- causas justificadas de fuerza mayor;
- comprobación de que la tarjeta SIM no ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida.
- suspensión temporal del servicio (art. 59 Reglamento del servicio universal)
- interrupción del servicio (art. 60 Reglamento del servicio universal)
- NRN no abierto en interconexión.

2. Aceptación de la solicitud: en este caso la respuesta incluirá la propuesta del operador donante acerca de la ventana de cambio de portabilidad del número. La portabilidad podrá efectuarse en la "próxima" ventana de cambio o en la propuesta por el abonado (siempre dentro de los límites acordados).

La ventana de cambio se establecerá, como mínimo, transcurridos dos días hábiles desde el periodo de medio día en que se haya producido la publicación por parte del operador donante de su aceptación ( $T_{AD}$ ), o bien en una fecha posterior solicitada por el abonado (siempre que no sea superior a 1 mes desde la fecha de la solicitud). Se entiende como "próxima" ventana de cambio, la **ventana nocturna** establecida entre las 3:00 y las 6:00 horas a.m. del tercer día siguiente al periodo de medio día  $T_{AD}$  desde la aceptación de la solicitud por el operador donante.

### ④ *Confirmación de la Ventana de Cambio*

El operador receptor y el operador propietario del rango (en el caso de no ser éste el donante), deberán acceder al entorno WEB del operador donante para consultar los boletines de solicitudes. En el boletín de solicitudes aceptadas comprobarán la aceptación del operador donante y tomarán nota de la ventana de cambio. La confirmación tras la lectura del boletín de solicitudes aceptadas tanto por el receptor como por el propietario del rango implicará la aceptación de la ventana de cambio por ambos operadores, dejando la solicitud en estado de "confirmada".

Esta lectura se llevará a cabo en el periodo  $T_{CO}$  de  $\frac{1}{2}$  día hábil siguiente al de la aceptación de la solicitud  $T_{AD}$ .

En caso de no confirmación por el receptor o por el operador propietario del rango de la ventana de cambio propuesta por el donante (es condición necesaria que los dos la acepten), se gestionará la incidencia correspondiente (ver proceso de gestión de incidencias).

Los operadores terceros con encaminamiento directo, tienen la obligación de leer el boletín de solicitudes confirmadas en el periodo  $T_{LCO}$  de  $\frac{1}{2}$  día hábil siguiente al de su confirmación. En caso de no poder actualizar la base de datos durante la ventana de cambio propuesta por el donante, el operador tercero abrirá la incidencia correspondiente.

## ⑤ **Publicación de boletines de portabilidad**

Una vez confirmada la ventana de cambio, se planificarán y ejecutarán las tareas de red de forma coordinada entre los operadores implicados (receptor, donante, propietario del rango y operadores terceros con encaminamiento directo). Al comienzo del medio día hábil siguiente a la ventana de cambio, el operador propietario del rango tendrá actualizado en su WEB el boletín de sus números portados, con indicación del receptor actual.

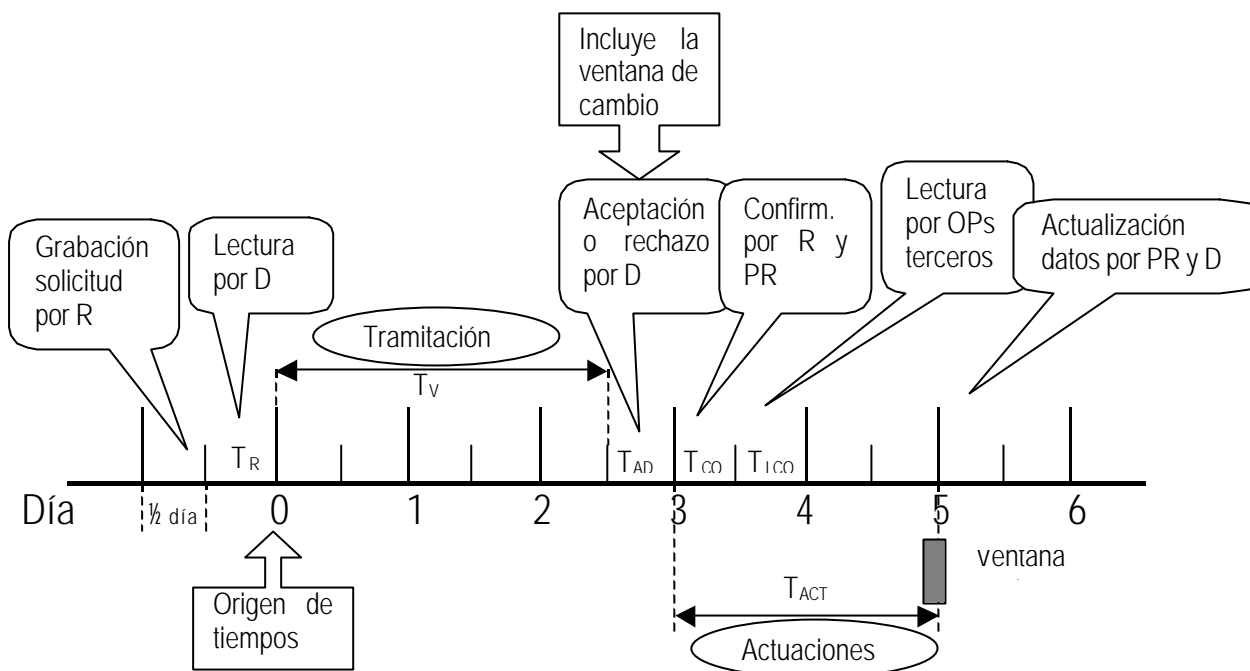
Asimismo, al comienzo del medio día hábil siguiente a la ventana de cambio, el operador donante habrá modificado el estado de la solicitud a "portada", actualizando los boletines mediante la eliminación de la solicitud del boletín de confirmadas y su inclusión en el boletín de solicitudes ejecutadas con éxito.

### 7.2.3 Secuencia de tiempos

El resumen de tiempos necesarios para realizar cada tarea del proceso son los siguientes:

Tareas del Proceso	Operador Responsable	Periodo
Solicitud de portabilidad	receptor	
Lectura y recepción de solicitud	donante	$T_R = \frac{1}{2}$ día hábil.
Análisis de viabilidad de portabilidad y publicación de contestación, proponiendo ventana de cambio	donante	$T_V + T_{AD} = 2\frac{1}{2} + \frac{1}{2} = 3$ días hábiles
Confirmación de recepción de solicitud y de la ventana de cambio	receptor, propietario de rango	$T_{CO} = \frac{1}{2}$ día hábil
Lectura de solicitudes confirmadas	operadores terceros con encaminamiento directo	$T_{LCO} = \frac{1}{2}$ día hábil
Actuaciones en red para cambio de abonado	receptor, donante, propietario del rango y operadores terceros con encaminamiento directo	$T_{ACT} = 2$ días h. + $T_{VC}$
Publicación de boletines (PR, portados; D, solicitudes realizadas)	propietario del rango y donante	

Estos tiempos cumplen con el periodo de 5 días establecido en el reglamento de interconexión, artículo 24.7. El periodo  $T_V$  durante en cual el operador donante estudia la aceptación/denegación de la solicitud podrá ser de 2 días (mínimo) o de  $2\frac{1}{2}$  días hábiles (máximo).



#### 7.2.4 Plazo de grabación

El plazo de tiempo desde que el cliente solicita la portabilidad hasta que el operador receptor realiza una solicitud de alta de portabilidad grabando en el formulario WEB del operador donante (de forma manual o automática) será como máximo de un día hábil.

#### 7.2.5 Sistemas de Soporte al Proceso

Las herramientas necesarias para gestionar el proceso son las siguientes:

- Formulario de alta de solicitud. A través del menú de peticiones, se accederá a los formularios WEB que permitan la grabación de solicitudes de portabilidad. La pantalla de alta contendrá los atributos contenidos en el punto 6.3.1.a). Se utilizará para dar soporte al punto 1 del proceso.
- Formularios de modificación de solicitud. Para cubrir los puntos 2, 3, 4 y 5 del proceso, será necesario acceder a un formulario de modificación de solicitudes que permita:
  - a) Confirmar la recepción de la solicitud por parte del donante, cambiando el estado de la solicitud a "solicitada".
  - b) Aceptar la solicitud por el donante y proponer una ventana de cambio, cambiando el estado de la solicitud a "aceptada".
  - c) Rechazar la solicitud por el donante, cambiando el estado de la solicitud a "rechazada".
  - d) Confirmar la propuesta de ventana de cambio por receptor y propietario del rango, cambiando el estado de la solicitud a "confirmada".
  - e) Modificar el estado de la solicitud a "portada" tras la portabilidad.
- A través del acceso al menú de Boletines (punto 6.3.2), se podrán acceder a los siguientes listados ya configurados:
  - a) Boletín de portabilidades enviadas (aún no leídas por el donante)
  - b) Boletín de portabilidades solicitadas (en análisis por donante)
  - c) Boletín de solicitudes aceptadas por donante (con propuesta ventana de cambio por donante)
  - d) Boletín de solicitudes confirmadas (confirmada ventana de cambio por receptor y por el operador propietario de rango, si procede)



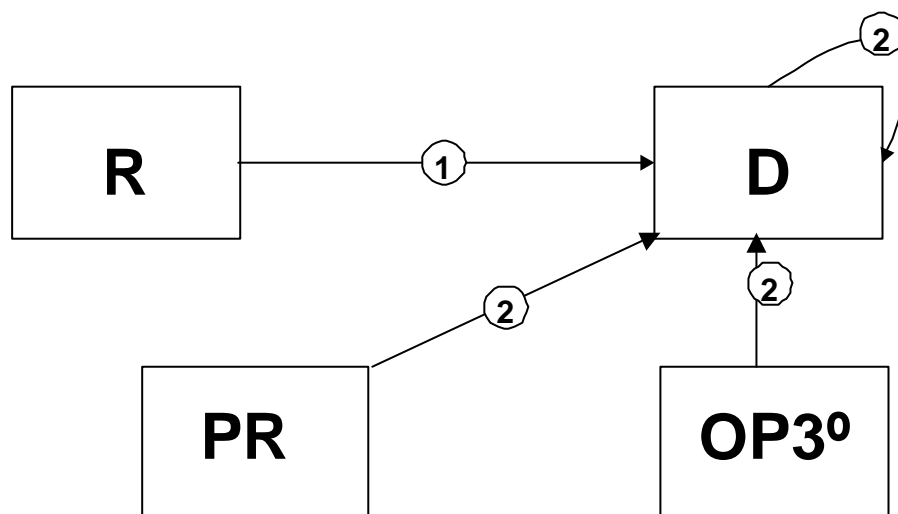
- e) Boletín de solicitudes denegadas por donante
- f) Boletín de solicitudes ejecutadas/realizadas
- g) Boletín de solicitudes portadas.

En la tabla siguiente, se describen los estados y las acciones que detonan cambios en los mismos. El entorno de trabajo debe asegurar que los estados transicionan detonados por los eventos adecuados.

Estado Inicial	Acción Detonante de Cambio de Estado	Estado Final	Punto del Proceso
	Envío/grabación de la solicitud de alta por operador receptor	Enviada	1
Enviada	Lectura de solicitudes por donante, marcándolas como recibidas, e iniciando el análisis de viabilidad.	Solicitada	2
Solicitada	Escritura de Aceptación de Portabilidad por Donante, proponiendo ventana de cambio.	Aceptada	3
Solicitada	Rechazo de solicitud por el donante	Rechazada	3
Aceptada	Lectura de la solicitud del botelín de solicitudes aceptadas, con la consiguiente aceptación automática de la ventana de cambio. Es necesario que se realicen las lecturas por el receptor y por el dueño del rango, para que cambie el estado de la solicitud	Confirmada	4
Confirmada	Portabilidad en Red	Portada	5

### 7.3 PROCESO DE CANCELACIÓN DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD

#### 7.3.1 Diagrama de estados del proceso de cancelación



#### 7.3.2 Interacciones y estados

A continuación se detallan las interacciones que existen entre los operadores dentro de este proceso:

##### ① *Solicitud de Cancelación*

El operador receptor, mediante conexión manual o automática al entorno WEB del operador donante, accederá a la solicitud de portabilidad que desea cancelar, mediante una consulta que la localice introduciendo alguno de los siguientes datos claves de búsqueda, según lo expuesto en el punto 6.3.1(b):

- Código de referencia de la solicitud
- Datos del abonado

- Datos de portabilidad

Para que la solicitud de cancelación sea aceptada, debe cumplir con las temporizaciones expuestas en el apartado 7.3.3, y darse alguna de las causas de cancelación mencionadas a continuación (que deberá incluirse en dicha solicitud):

- El abonado solicitante desea interrumpir el proceso de portabilidad
- Problemas técnicos entre los operadores
- Cualquier otra causa que pueda ser acordada por los operadores, dentro del marco legal.

## ② **Recepción y Cancelación**

El operador donante tiene la obligación de leer la solicitud de cancelación del receptor. La lectura implicará automáticamente el cambio de estado de la solicitud de portabilidad original de "solicitada", "aceptada" o "confirmada" a "cancelada".

Esta actividad debe ser realizada dentro del medio día hábil siguiente al de la solicitud de cancelación por el receptor.

El operador dueño del rango y los operadores terceros con encaminamiento directo, tienen la obligación de leer el boletín de cancelaciones aceptadas en el periodo de ½ día hábil siguiente al de la aceptación de cancelación.

### 7.3.3 Temporización

Se aceptarán solicitudes de cancelación de portabilidad solamente si éstas llegan con una anterioridad  $T_{CAN}$  superior a 1½ días hábiles previos al momento de la ventana de cambio propuesta por el operador donante y aceptada por el operador receptor y el operador propietario del rango.

En caso de no cumplirse esta condición, no se permitirá la grabación de la solicitud.

### 7.3.4 Sistemas de Soporte al Proceso

Para dar soporte al proceso, deben existir las siguientes herramientas:

- Formulario de modificación de solicitudes de portabilidad. El formulario debe permitir:
  - a) Incluir el motivo de cancelación de la solicitud, dando soporte al punto 1 del proceso.
  - b) Validaciones automáticas de cumplimiento de restricciones temporales.
  - c) Cambiar el estado de la solicitud de portabilidad pasando a "cancelada", dando a soporte al punto 2 del proceso.
- Boletín de cancelaciones (solicitadas y aceptadas), que será actualizado tras la recepción por el donante de la solicitud del receptor.

La tabla de estados y sus transiciones para este proceso son las siguientes:

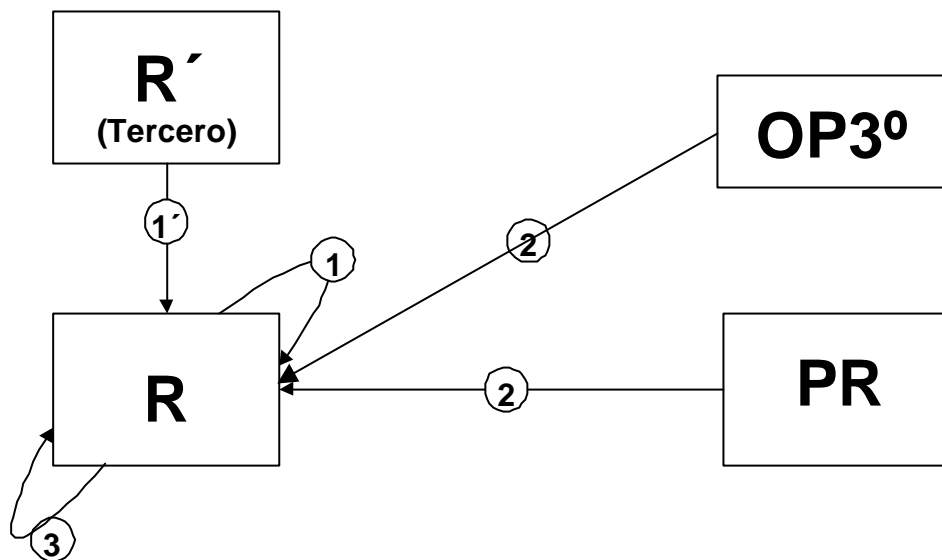
Estado Inicial	Acción detonante de cambio de estado	Estado Final	Punto del Proceso
Solicitada/Aceptada/Confirmada	Lectura de solicitudes de cancelación por el donante, marcando la referencia de portabilidad como cancelada	Cancelada	1 y 2

## 7.4 PROCESO DE BAJA DE NUMERACIÓN PORTADA

El proceso de baja de una numeración portada se detonará en el operador receptor cuando la numeración importada pase a un estado de baja, independientemente de la causa de la misma (baja del abonado, interrupción legal del servicio, etc.)

A efectos de portabilidad móvil, se aplicará un criterio homogéneo, por operador móvil, para considerar internamente que un abonado prepago está dado de baja, con independencia de si el número es portado o no.

#### 7.4.1 Diagrama del proceso de baja de numeración portada



#### 7.4.2 Interacciones y estados

A continuación se describen las diversas interacciones existentes entre los operadores dentro de este proceso:

##### ① **Notificación de Baja de Portabilidad**

El operador receptor realiza una notificación de baja de numeración portada. Para ello utilizará un formulario ad-hoc en su entorno WEB (de forma manual o automática) que contendrá al menos la información presente en el punto 6.3.1(c):

- Código de referencia (asignado automáticamente por el sistema)
- Datos del abonado
- Datos de portabilidad
- Causas de la baja
- Fecha de la baja (asignada automáticamente por el sistema)<sup>2</sup>

Dentro de un periodo  $T_{NB}$  de ½ día hábil se generará automáticamente un código de referencia de la solicitud de baja, distinta de la referencia de solicitud de portabilidad original, siguiendo la estructura propuesta en el proceso de alta de numeración portada (apartado 7.2), y se actualizará asimismo el boletín de bajas notificadas. El mes de guarda para dar de baja a la numeración portada comenzará antes de que expire el periodo  $T_{NB}$ .

##### ①' **Solicitud de portabilidad de numeración en estado de Baja Notificada**

<sup>2</sup> Un mes después de la solicitud. Es un mes natural por lo que se elegirá el día hábil más cercano a dicha fecha mayo 2003 especificación técnica de procedimientos administrativos de portabilidad en redes móviles

Todo operador tercero con rol de receptor (en la figura R'), podrá realizar una solicitud de portabilidad de numeración a un operador con rol donante (en la figura R), siempre y cuando dicha numeración se encuentre publicada en el boletín de bajas notificadas o en el boletín de bajas aceptadas.

El operador tercero en rol de receptor (R'), tramitará la solicitud al donante (R) como se ha expuesto en el proceso de alta de numeración portada (apartado 7.2).

El operador receptor en rol de donante deberá modificar la solicitud de baja dentro del periodo de ½ día hábil siguiente al de solicitud de portabilidad, pasando al estado de "baja cancelada", y actualizará el boletín de bajas canceladas.

## **② Lectura de Notificación por el Propietario del rango**

El operador propietario del rango y los operadores terceros con encaminamiento directo tiene la obligación de leer la notificación de baja en el entorno WEB del operador receptor a través del boletín de bajas notificadas dentro del periodo de ½ día hábil siguiente al de notificación de portabilidad  $T_{LN}$ , y tomar nota de la ventana de cambio fijada por el operador receptor.

Si la solicitud de baja pasase al estado de "baja cancelada", significará que ha habido una solicitud de portabilidad antes de que transcurriera el mes de guarda, finalizando el proceso de baja y comenzando uno nuevo de alta, tal y como se explica en el apartado 7.2.

## **③ Baja Definitiva de Numeración Portada**

Si transcurrido un mes desde la notificación de baja, no ha habido ninguna solicitud de portabilidad de ese número, la solicitud de baja pasará de "baja notificada" a "baja definitiva" de forma automática en el entorno del operador receptor (durante la ventana de cambio definida). Se actualizará el boletín de bajas definitivas. La numeración volverá al propietario del rango, y se considerará como numeración no portada a todos los efectos.

### **7.4.3 Temporización**

El operador propietario del rango y los operadores terceros con encaminamiento directo, deberán realizar la lectura de la notificación y la confirmación de la ventana de cambio dentro del ½ día hábil  $T_{LN}$  siguiente al de la notificación por el receptor  $T_{NB}$ .

En caso de no poder actualizar la base de datos durante la ventana de cambio propuesta por el donante, el operador tercero abrirá la incidencia correspondiente.

Transcurrido un mes natural desde la notificación de la baja por el operador receptor, la numeración portada pasa al estado de "baja definitiva" y vuelve al propietario del rango, considerándose como "no portada" a todos los efectos. Durante ese plazo de tiempo no se podrá solicitar la portabilidad de dicha numeración siempre que no se trate de una solicitud del propio abonado de acuerdo con el artículo 24.8 del Reglamento de Interconexión

### **7.4.4 Soporte de Sistemas del Proceso**

Para dar soporte al proceso, deben existir las siguientes herramientas:

- Formulario de solicitudes de baja de portabilidad. Este formulario contiene la información descrita en el punto 6.3.1.d) y deberá cumplimentarse por el receptor, que es quien realiza la notificación. Dará soporte al punto 1 del proceso.
- Boletín de bajas notificadas.
- Boletín de bajas canceladas, que será actualizado tras la solicitud de alta de portabilidad para un número en estado previo de "baja notificada".
- Boletín de bajas definitivas, que será actualizado transcurrido un mes desde la notificación de baja, siempre que no haya habido solicitud de alta de portabilidad.

La tabla de estados y sus transiciones para este proceso son las siguientes:

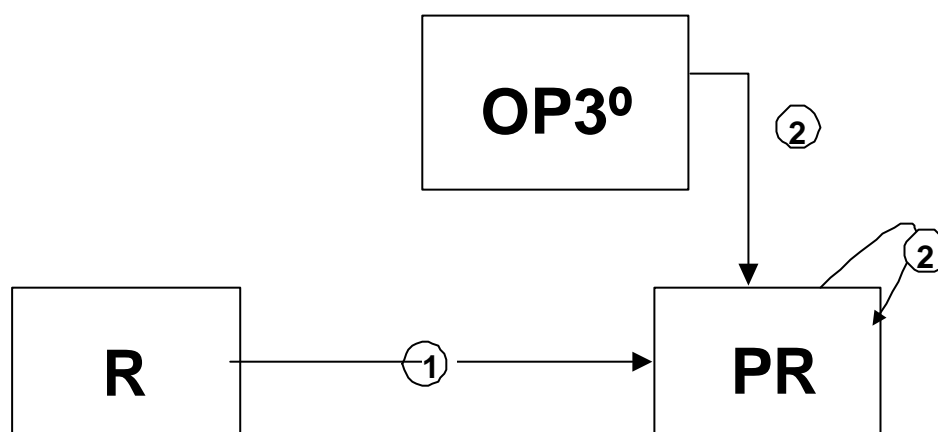
Estado Inicial	Acción Detonante de Cambio de Estado	Estado Final	Punto del Proceso
Portada	Notificación de Baja de numeración portada por operador receptor de esa numeración	Baja Notificada	1
Baja Notificada	Baja automática en red, transcurrido el mes de guarda.	Baja Definitiva	3
Baja Notificada	Solicitud de portabilidad de numeración, por parte de un tercer operador, antes de cumplirse un mes en estado de "Baja Notificada".	Baja Cancelada	1'

## 7.5 PROCESO DE MODIFICACIÓN DE NRN

El proceso de modificación o cambio de NRN tiene dos variantes: único (un solo NRN asociado a un MSISDN o a un rango) o masivo (un gran número de cambios de NRNs en los MSISDNs asociados).

Los costes de las modificaciones de NRNs distintos de las notificaciones iniciales de NRNs serán asumidos por el operador solicitante.

### 7.5.1 Diagrama del proceso



### 7.5.2 Interacciones y estados

#### ① Comunicación de modificación de NRNs

El operador receptor realizará una petición de cambio de NRNs en el entorno WEB del operador propietario del rango en un periodo de ½ día hábil, indicando tanto los pares (NRN/MSISDN) nuevos como los antiguos a sustituir, así como la ventana de modificación<sup>3</sup>. La información relativa a las solicitudes de cambio de NRNs será accesible a través del boletín de cambios de NRN.

#### ② Recepción y Confirmación de Lectura de Comunicación

Dentro del periodo de ½ día hábil siguiente al de comunicación de modificación de NRNs, el operador propietario del rango y los operadores terceros con encaminamiento directo, realizarán la lectura de la comunicación, confirmando la recepción de la misma, y actualizarán el boletín de modificación de NRNs aceptados del receptor.

<sup>3</sup> La ventana de modificación vendrá condicionada por el tipo de solicitud de modificación de NRN: unica/masiva  
mayo 2003 especificación técnica de procedimientos administrativos de portabilidad en redes móviles

Si hubiera algún problema relativo a los NRNs o a la ventana de modificación, éste se trataría dentro del proceso de gestión de incidencias (apartado 7.6).

### **③ Modificación de los NRNs**

Una vez confirmada la ventana de modificación, se ejecutarán las tareas de red de forma coordinada entre los operadores implicados (receptor, propietario del rango y operadores terceros con encaminamiento directo).

#### **7.5.3 Temporización**

##### Cambio de NRN único

La ventana de modificación para la solicitudes puntuales tendrá lugar no antes de 2 días hábiles siguientes al periodo de la solicitud y dentro del mes a contar desde ese mismo momento.

##### Cambio de NRN masivo

Al tratarse de un proceso masivo, sólo se permitirá realizar dos cambios masivos de NRNs al año, sin cupo predefinido.

La ventana de cambio tendrá lugar por defecto, 60 días hábiles más tarde desde la confirmación por el receptor de la solicitud correspondiente.

#### **7.5.4 Soporte de Sistemas al Proceso**

Las herramientas necesarias para gestionar el proceso son las siguientes:

- Formulario de comunicación de cambio de NRNs. Al menos tiene que disponer de la siguiente información, según lo expuesto en el punto 6.3.1(d):
  - Operador propietario del rango
  - Operador receptor
  - Parejas NRN/MSISDN antiguos
  - Parejas NRN/MSISDN nuevos
  - Ventana de modificación
- Boletín de cambios de NRNs (solicitadas y aceptadas), que será accesible en el entorno del operador propietario del rango.

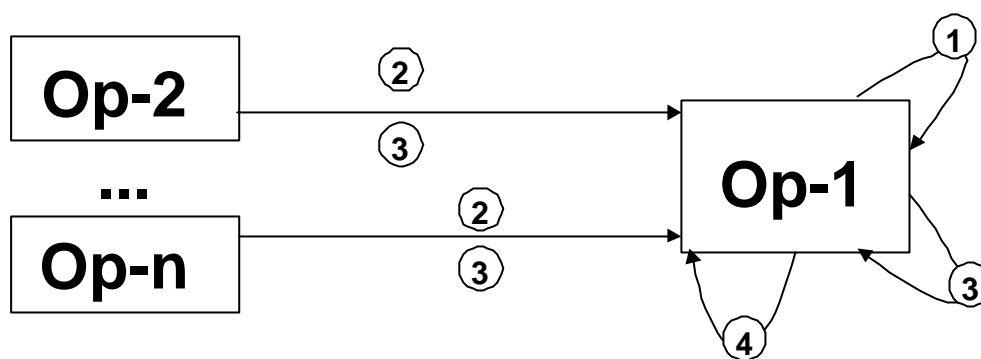
### **7.6 PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

Existen dos tipos de incidencias:

1. Incidencias producidas por inconsistencias de MSISDN/NRN en las redes de los distintos operadores involucrados dentro de los procesos de portabilidad. En esta tipología de incidencias, el operador propietario del rango siempre tendrá que estar involucrado, ya que actúa de maestro de la información de números exportados de su rango.
2. Incidencias producidas entre operadores en alguno de los procesos administrativos que se describen en este documento. En este caso, las relaciones pueden ser entre el operador receptor, donante, propietario del rango y operadores terceros con encaminamiento directo.

Independientemente del tipo de incidencia, el proceso de gestión de incidencias tiene la definición única siguiente.

### 7.6.1 Diagrama del proceso



### 7.6.2 Interacciones y estados

A continuación se describen las interacciones existentes entre los diferentes operadores dentro del proceso y los estados resultantes.

#### ① *Publicación de la incidencia*

El operador que detecta la incidencia realiza una publicación, dando de alta a la nueva incidencia en su página WEB a través del formulario de *creación de incidencias* tal y como se explica en el punto 6.3.4(a) y se enviará automáticamente un correo electrónico informando de la incidencia abierta a los operadores implicados. La incidencia queda en estado de "abierta".

#### ② *Lectura y apercibimiento de incidencia*

Los operadores afectados (según la lista de operadores afectados definida en la creación de la incidencia) leerán la incidencia en la página WEB del operador que la ha publicado en el  $\frac{1}{2}$  día hábil  $T_{LI}$  siguiente al de su apertura, editando la incidencia según se describe en punto 6.3.4(b), e iniciándose el proceso de resolución. La incidencia quedará en estado de "en resolución" una vez que todos los operadores afectados hayan procedido a su lectura en  $T_{LI}$ .

#### ③ *Resolución de la incidencia*

Durante el periodo que sea necesario, los operadores implicados podrán realizar las tareas técnicas y/o administrativas que consideren oportunas para tratar de resolver la incidencia, dejando traza de sus actuaciones en el registro de trabajo que se irá creando a través de la edición sucesiva de la incidencia. Aunque el periodo de resolución dure varios días, los operadores deberán progresar hacia la resolución de la incidencia, respetando los tiempos acordados para cada actuación. No obstante, aquellas incidencias detectadas en la consolidación de bases de datos de portabilidad (ver apartado 7.7) o abiertas como consecuencia de un error de portabilidad detectado en el encaminamiento de una llamada en red deberán ser resueltas de manera urgente, antes de dos días hábiles a partir de su notificación.

#### ④ *Cierre de la incidencia*

Tras la resolución, el operador que inició el proceso de gestión de incidencias será quien modifique el estado de la incidencia, quedando ésta en estado de "cerrada", y finalizando así el registro de trabajo.



### 7.6.3 Temporización

No se define un tiempo máximo o mínimo de resolución de incidencias. En cualquier caso, deberán respetarse los tiempos de lectura y escritura de los operadores sobre sus propios entornos WEB (en periodos de ½ día hábil) y los entornos de otros operadores, aunque varias acciones pueden tener lugar dentro del mismo periodo de tiempo.

### 7.6.4 Soporte de Sistemas del Proceso

Las herramientas que darán soporte al proceso serán las siguientes:

- Formularios de creación/alta de incidencia, según lo definido en el punto 6.3.4(a).
- Formularios de edición de incidencia, según lo definida 6.3.4(b).
- Consultas según se han definido en el punto 6.3.4(c.).

Los estados de incidencias que permiten controlar adecuadamente el flujo de resolución, y las acciones que detonan la transición entre los mismos son los siguientes:

Estado Inicial	Acción Detonante de Cambio de Estado	Estado Final	Punto del Proceso
	Notificación de Incidencia por el operador que la detecta	Abierta	1
Abierta	Lectura y Edición de Incidencia por los operadores afectados	En resolución	2
En resolución	Ediciones sucesivas por los operadores afectados, en el transcurso de la resolución de la incidencia.	En resolución	3
En resolución	Resolución final y cierre de la incidencia por parte del operador inició el proceso.	Cerrada	4

## 7.7 PROCESOS DE CONSOLIDACIÓN DE BASES DE DATOS DE PORTABILIDAD.

Se establecerá un procedimiento *automático* de consolidación de bases de datos de portabilidad entre los distintos operadores. A tal fin se acordará un periodo de tiempo dentro del cual, de forma automática, se realizará la consolidación completa de los datos esenciales de portabilidad cada tres días (a partir del momento de lanzamiento de la portabilidad), sin perjuicio de que se produzcan consolidaciones relativas a referencias particulares, demandadas por un operador en cualquier momento.

Los operadores con encaminamiento indirecto consolidarán, al menos, los datos correspondientes a sus propios rangos de numeración y los operadores con encaminamiento directo harán lo propio con los datos correspondientes a la totalidad de la numeración.

En el caso de que un operador tras el proceso de consolidación de datos de portabilidad detectara una incoherencia que pudiera involucrar a uno o más operadores, deberá abrir la correspondiente incidencia, que habrá de ser resuelta en menos de dos días hábiles desde el momento de su notificación mediante correo electrónico.

La consolidación *manual* podrá ser realizada en cualquier momento a través de los menús de consultas y boletines desde la página WEB de cada operador propietario de rango.

Habrán tres tipos de consolidaciones básicas a realizar:

- Solicitudes tramitadas: Esta consolidación se producirá entre los dos operadores involucrados en dichas solicitudes, siendo siempre el operador que tiene el papel de donante u operador propietario del rango, según los procesos, el que se considera como maestro de los datos. Esto permitirá consolidar los estados de cada una de las tramitaciones. Sólo los operadores donante y receptor tendrán acceso a los datos personales del abonado. El resto de operadores únicamente tendrán acceso al resto de datos relativos a las solicitudes tramitadas (numeración afectada, NRN, ventana de cambio, operador receptor...etc.)

- Rangos de numeración portada: Esta consolidación podrá ser realizada por todos los posibles operadores involucrados en procesos de portabilidad móvil y se realizará contra el repositorio del operador propietario del rango, que se considerará como maestro a todos los efectos. En este caso se accederá a la información de relación NRN/MSISDN, así como al estado del mismo (portado, solicitada la baja, etc.) y, al operador en el que se encuentra portado.
- Base de datos de portabilidad de operador: Esta consolidación podrá ser realizada por todos los posibles operadores involucrados en procesos de portabilidad móvil y se realizará sobre la base de datos completa de portabilidad de un operador dentro del dominio de portabilidad móvil.

## 8. REQUISITOS A INCLUIR EN LAS SOLICITUDES DEL ABONADO POR PORTABILIDAD DE NUMERACIÓN

Para tramitar la solicitud de portabilidad entre operadores se impone que haya un documento único común que incluya toda la información necesaria para tratar los distintos tipos de casos que se puedan dar al portar una numeración y que, a la vez, sea independientemente del operador en el que se inicie.

La información a incluir en cada solicitud de portabilidad se distribuye en 4 bloques funcionales.

- **BLOQUE GENERAL DE SOLICITUD** en el que se recogerá la siguiente información:
  - *Código identificativo de la solicitud*. Para asegurar la no repetición, este número estará formado por dos bloques, uno con los 2 caracteres de identificación del operador receptor en portabilidad (dígitos AB del NRN) y otro de 6 dígitos que actúa como índice secuencial de las solicitudes tramitadas por este operador.
  - *Fecha y hora de cumplimentación de la solicitud*
  - *Operador donante*
  - *Operador receptor*
- **BLOQUE DE TIPO DE SOLICITUD** en el que se recogerá la siguiente información:
  - *Momento deseado para portar* que es la hora/día/mes/año en el que el abonado desea se lleve a cabo la portabilidad con las limitaciones ya indicadas (como máximo se aceptará una diferencia de 1 mes entre la fecha de la solicitud y la que el abonado desea para que se produzca la portabilidad). Si no se rellena este campo se tomarían por defecto los tiempos y fechas establecidos en los presentes procedimientos de administrativos.
  - *Numeración a portar*
  - *ICC-ID o número de serie de la SIM* (innecesario en el caso de red inteligente y sólo necesario en el caso de usuarios de prepago que no hayan comunicado sus datos de identificación al operador donante)
  - Tipo de servicio a portar en el caso de Red Inteligente.

La casilla donde el usuario rellene el momento deseado para portar deberá llevar asociada la siguiente leyenda de manera destacada:

**"En caso de dejar en blanco esta casilla el plazo para la tramitación de la solicitud será como máximo de seis días hábiles<sup>4</sup>".**

- **BLOQUE DE ABONADO**, que deberá rellener el abonado con sus datos personales (a rellener de manera obligatoria solamente en el caso de abonado de contrato). Tendrá una zona de datos generales y otras dos según se trate de un particular o una empresa.

### General

- Nombre y Apellidos/razón social
- Domicilio/domicilio social
- Dirección postal

<sup>4</sup> Salvo que se exceda el cupo.

**Particular:**

- NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad
- Números telefónicos de contacto

**Empresa:**

- CIF/NIVA
- Números telefónicos de contacto/fax/e-mail
- Persona autorizada por la empresa para contratar
- NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad
- Notario
- Fecha
- N° Protocolo

- **BLOQUE DE CLAUSULADO FINAL Y FIRMA SOLICITUD** en el que se indicarán todas las cláusulas que se asumen al firmar la solicitud:
  - el abonado comunica su deseo de causar baja y de conservar su numeración;
  - el abonado acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones en los sistemas de los operadores por de cambio de operador (debe constar la duración de la ventana de cambio);
  - el interesado consiente el tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada. Autoriza por tanto la cesión de sus datos del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquél que los prestará en adelante al objeto y con el fin exclusivo de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo.

El abonado firmará al menos tres copias:

- una para el operador receptor
- una para el operador donante
- una para sí mismo.

Se recomienda presentar los datos que constaban en la última factura correspondiente con el operador donante.