



## 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 29 de julio de 2003, se ha adoptado el siguiente

### ACUERDO

Por el que se aprueba la:

**RESOLUCIÓN DEL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO POR VODAFONE ESPAÑA, S.A. CONTRA LA RESOLUCIÓN DE 5 DE JUNIO DE 2003 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.**

En relación con el recurso potestativo de reposición interpuesto por VODAFONE ESPAÑA, S.A. contra la Resolución de esta Comisión de 5 de junio de 2003 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, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha adoptado, en su sesión núm. 30/03 del día de la fecha, la siguiente Resolución:

Resolución de 29 de julio de 2003, recaída en el expediente AJ 2003/1086.

### HECHOS

**PRIMERO.** 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



## 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 28 de febrero de 2003 tuvo entrada en el Registro de la 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 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 el Registro de la 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 presentada por los operadores consta de tres partes: modificación de las causas de denegación, gestión en casos de fraude, morosidad o impago y automatización de ficheros. Estas y otras cuestiones relativas a las Especificaciones Técnicas de portabilidad móvil se analizaron en la propuesta enviada a audiencia a los tres operadores de redes telefónicas públicas móviles.

**SEGUNDO.** Dentro del plazo establecido para el trámite de audiencia, las entidades AMENA, TME y VODAFONE presentaron alegaciones al expediente tramitado, cuyo contenido más significativo se reflejó en los antecedentes de hecho de la resolución que ahora se impugna.

Realizados todos los trámites pertinentes, finalmente esta Comisión, por Acuerdo del Consejo de fecha 5 de junio de 2003, dictó resolución por la que se resolvió lo siguiente:

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



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**TERCERO.** En fecha 4 de julio de 2003, se recibió en el Registro de esta Comisión un escrito remitido por la representación legal de VODAFONE, mediante el cual viene a solicitar que se tenga por interpuesto recurso de reposición contra la Resolución de 5 de junio de 2003 antes citada, interesando la modificación de la misma conforme las alegaciones efectuadas.

En dicho escrito, la entidad recurrente, tras poner de manifiesto su conformidad con *"una gran parte de las modificaciones introducidas por la Resolución de 5 de junio, considerando que las mismas responden a la necesidad de mejorar el proceso de cambio de operador de red móvil con conservación de la numeración"*, sin embargo estima que la Resolución recurrida, *"ha modificado substancialmente algunas de las propuestas consensuadas por los operadores móviles que, tal y como se recogen actualmente en la Resolución resultan, en algún caso, de imposible o especialmente gravoso cumplimiento para VODAFONE, y que provocan escenarios de indefensión tanto para el cliente en algunos casos, como para los operadores de red móvil en otros, y para ambos en determinadas circunstancias"*.

Por todo lo anterior, VODAFONE fundamenta una serie de motivos de impugnación contra determinadas cuestiones de la Resolución recurrida:

Primero. Inconsistencia en los datos a validar en el caso de solicitudes de clientes prepago.

En primer lugar VODAFONE pone de manifiesto la inconsistencia detectada en el texto de la Resolución en lo relativo a los datos a validar en caso de solicitudes de portabilidad efectuadas por clientes de prepago y a las posibles causas de denegación de las mismas por la detección de errores o inconsistencias en los mismos.

Así la recurrente alega que *"mientras que en el apartado II.2.2 (págs. 18 y 19) de la Resolución y en el apartado 3 del bloque 7.2.2 (Pág. 19) del Anexo a la misma, se especifica que la única causa posible de denegación de solicitudes de portabilidad efectuadas por clientes prepago es, en todos los casos, la falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID o número(s) de serie de la(s) SIM; en el apartado II.2.1 (pág. 14) y en el bloque 8 (pág. 30) del Anexo, se afirma que el parámetro ICC-ID es de obligada cumplimentación en la solicitud de portabilidad sólo para aquellos casos de clientes prepago que no hayan comunicado sus datos de identificación al operador donante."*

A estos efectos VODAFONE estima que limitar la validación del parámetro ICC-ID a los casos de clientes prepago que no hayan comunicado sus



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

datos de identificación al operador donante, presenta una serie de problemas que describe en su escrito:

- *"Desde el punto de vista del cliente, le obliga a rellenar o no un campo de la solicitud en función de haber o no comunicado sus datos al operador donante, hecho que puede haberse producido con años de anterioridad sin que el cliente lo recuerde.*
- *También desde el punto de vista del cliente, y dada la total ausencia de fiabilidad que a día de hoy existe en los datos identificativos que los operadores móviles poseen de sus clientes de prepago, este extremo puede aumentar innecesaria e injustificadamente el número de denegaciones por esta causa.*
- *Desde el punto de vista de los operadores móviles, este extremo complica innecesariamente el proceso de validación al introducir situaciones excepcionales dentro de una misma categoría de clientes".*

Por todo lo expuesto, VODAFONE solicita que la Resolución y el Anexo que la acompaña incluya en todos sus apartados la información unívoca de que la solicitud de portabilidad incluirá con carácter obligatorio el parámetro ICC-ID para los clientes de prepago, debiendo ser dicho parámetro validado por el operador donante, y pudiendo ser dicha solicitud denegada en caso de no existir correspondencia entre el ICC-ID y la numeración incluidos en la solicitud.

### Segundo. Información al usuario del plazo máximo de tramitación.

En este segundo motivo VODAFONE señala que tanto en el apartado II.2.2 de la resolución recurrida, como en el bloque 8 del Anexo, se indica que en la solicitud de portabilidad deberá informarse al cliente de que, en caso de no especificar una fecha concreta para su ventana de cambio, el plazo de tramitación de su solicitud será como máximo de seis días hábiles.

Para VODAFONE esta información, si bien puede considerarse como estrictamente correcta, teniendo en cuenta que el término "tramitación" se refiere al proceso de la solicitud en los sistemas que dan soporte al mismo, no es correcta desde la percepción del cliente cuyo punto de referencia es la fecha de firma de la solicitud.

Añade VODAFONE que *"en las especificaciones actuales, a los seis días hábiles de plazo máximo para la tramitación del proceso en los sistemas,*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*sería necesario sumar el plazo máximo de un día hábil para la grabación de la solicitud".*

La recurrente estima que puesto que *"esta información va a causar confusión en el cliente y que, habida cuenta de que el plazo de grabación de la solicitud pasa a estar regulado (sin perjuicio de lo que respecto a la duración concreta de este plazo expondrá mi representada en la alegación siguiente), debería informarse al cliente del plazo máximo total del proceso desde la firma de solicitud por el mismo, por lo que propone modificar la actual redacción sumando al plazo de tramitación de una solicitud en los sistemas, el plazo de grabación que finalmente se determine"*.

### Tercero. Plazo de grabación.

VODAFONE impugna en este motivo el plazo máximo de un día que establece la Resolución recurrida para la grabación de la solicitud en los sistemas soporte al proceso estimando que es *"excesivamente restrictivo y poco acorde con la realidad comercial de los operadores móviles"*.

No obstante, reconoce en su escrito que se hacía necesario un mayor control en el plazo de tiempo que transcurre desde la solicitud del cliente hasta la tramitación en el sistema de portabilidad de la misma.

A fin de fundamentar su oposición al plazo fijado en la resolución, VODAFONE reitera las alegaciones realizadas en el expediente administrativo que dio lugar a la aprobación de la resolución recurrida, señalando que dicho plazo será superado en cuanto se produzcan situaciones anómalas e imprevistas como por ejemplo caídas puntuales de los sistemas web de los operadores, que impidan momentáneamente el acceso a la web de un operador para formalizar las solicitudes de portabilidad entre donante y receptor, retrasando de esta forma el momento de dicha solicitud. Asimismo alude a los *"picos de solicitudes que pueden acumularse tras las campañas publicitarias o comerciales agresivas, que debido a la existencia de cupos en el número de solicitudes igualmente pueden obligar a retrasar determinadas solicitudes"*.

Junto a lo anterior, VODAFONE pone de manifiesto la dificultad de cumplimiento de este plazo aún en circunstancias normales, *"al depender el mismo de terceros agentes que conforman su fuerza de distribución. Un planteamiento tan estricto como el considerado, podría obligar a mi representada a restringir el número de puntos de venta en los que poder realizar solicitudes de portabilidad al ser absolutamente imposible poder*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*garantizar el cumplimiento de dicho plazo en todos sus puntos de distribución con el claro perjuicio que ello supondría para el cliente".*

Tal y como había alegado en el expediente de referencia VODAFONE pone de manifiesto que sería conveniente hablar de tiempos medios en lugar de plazos máximos. No obstante, señala que *"en caso de que esa Comisión desee seguir optando por un plazo máximo, éste debería ser tal que garantizara el cumplimiento del mismo por parte de toda la red comercial de VODAFONE, asegurando por tanto unas condiciones óptimas para los clientes".*

Por tanto, VODAFONE propone fijar un plazo máximo de 3 días para el tiempo transcurrido desde que el cliente solicita la portabilidad ante cualquier agente del operador receptor hasta el momento en que este último cursa la solicitud frente al operador donante.

### Cuarto. Solicitudes múltiples.

VODAFONE impugna en este motivo el apartado de la Resolución recurrida relativo a la posibilidad de realizar solicitudes múltiples sin que éstas sean necesariamente sobre numeración consecutiva, tal y como se viene realizando hasta la fecha.

Estima la recurrente que esta propuesta fue planteada por Amena con el fin de disminuir el número de denegaciones efectuadas por la causa "inconsistencia contractual" al ofrecer al cliente la posibilidad de portar simultáneamente toda la numeración incorporada a un mismo contrato. VODAFONE señala que, tras la eliminación de la causa de denegación de referencia, la propuesta de Amena no solo carece de sentido, sino que *"resulta contraproducente desde el punto de vista de los intereses de los clientes".*

En efecto, VODAFONE estima que la nueva solicitud de portabilidad múltiple presenta los siguientes inconvenientes:

- *"Un cliente vería denegada toda su solicitud (de hasta 10 posibles rangos o MSISDN individuales) por un único error en uno de los bloques.*
- *La búsqueda de numeraciones concretas (por ejemplo para estadísticas, históricos, gestión de incidencias, etc.) se vería enormemente dificultada.*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *La implantación de este tipo de solicitud tiene un impacto considerable en sistemas al hacer necesaria la modificación del formato de los ficheros de consolidación y los de solicitudes tramitadas. El impacto de introducir cambios en este último tipo de ficheros es especialmente complejo al residir sobre ellos una parte importante de las automatizaciones acordadas por los operadores móviles y entre éstos y la Entidad de Referencia de portabilidad fija.*
- *El diseño, impresión y distribución de un nuevo tipo de solicitud de portabilidad, complica enormemente la logística del proceso.*
- *Se generará un mayor grado de confusión tanto en clientes como en distribuidores, que no serán capaces de identificar las ventajas de las nuevas solicitudes múltiples".*

Por todas estas razones y por no aportar una ventaja significativa para el cliente, VODAFONE solicita la eliminación de este tipo de solicitudes.

### Quinto.- Solicitud de supervisión de los cambios introducidos en las especificaciones.

Por último, VODAFONE pone de manifiesto *"la absoluta necesidad de garantizar la puesta en marcha de las modificaciones recogidas en las nuevas especificaciones de portabilidad, de forma totalmente simultánea en los tres operadores móviles."*

La recurrente estima que los cambios recogidos en la Resolución recurrida (en particular aquellos que persiguen reducir el número de denegaciones de portabilidad) tendrán un impacto directo en los resultados comerciales de los procesos de portabilidad. Por ello estima que *"una aplicación no sincronizada de las nuevas especificaciones, o un cumplimiento parcial o asimétrico de las mismas por parte de alguno de los tres operadores, puede suponer un grave perjuicio comercial para aquel o aquellos que precisamente cumplan con mayor rigor las nuevas especificaciones"*.

Por este motivo, VODAFONE considera necesaria la participación directa e inmediata de esa Comisión en la supervisión del proceso de implantación, y solicita que *"esta sea llevado a cabo quince días después del vencimiento del plazo de implantación de las nuevas especificaciones para garantizar la total transparencia y sincronía del proceso, y que este hecho quede explícitamente recogido en la propia resolución que se recurre"*.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**CUARTO.** Mediante sendos escritos de fecha 8 de julio de 2003, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones trasladó el recurso a los interesados, esto es, TME y AMENA, con el fin de que pudieran efectuar alegaciones al amparo del artículo 112.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC).

**QUINTO.** En fecha 23 de julio de 2003 se recibió en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones de AMENA en el que manifestaba su total conformidad con las alegaciones contenidas en el recurso de reposición de VODAFONE, reiterando sus mismas argumentaciones, salvo en lo referente a las solicitudes múltiples, respecto de las cuales señalaba:

*"A nuestro juicio y muy acertadamente, la Comisión ha estimado conveniente posibilitar solicitudes múltiples de numeración no correlativa a fin de mejorar todo el proceso en el caso de clientes con numeración no correlativa y por el contrario discrepamos de lo manifestado por Vodafone en relación con los inconvenientes que ello implica, tales como la modificación de los formatos de los ficheros, tipo de solicitud de portabilidad, que inevitablemente han de ser modificados consecuencia de otros cambios introducidos por la citada Resolución. La situación anterior solamente permitía que en una misma solicitud se cursara la portabilidad solo de numeración consecutiva implicaba que el procedimiento de portar algunos o todos los números de un mismo contrato fuera un procedimiento largo y tedioso, desincentivando y dificultando al usuario el ejercicio de su derecho. Ciertamente, a nuestro juicio, ofrecer esta facilidad a los clientes no hace sino mejorar el procedimiento de portabilidad".*

Transcurrido el plazo legalmente otorgado, ningún otro interesado efectuó alegaciones.

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

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

#### A. Fundamentos jurídicos procedimentales.

##### Primero.- Admisión a trámite.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El recurso ha sido interpuesto cumpliendo con todos los requisitos de forma establecidos en el artículo 110.1 de la LRJPAC. Asimismo, se ha interpuesto dentro del plazo de un mes previsto en el artículo 117 de la misma Ley. Teniendo en cuenta lo anterior, procede admitir a trámite el recurso interpuesto.

### **Segundo.- Competencia y plazo para resolver.**

La competencia para resolver el presente recurso corresponde, de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la LRJPAC, al Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por ser el órgano administrativo que dictó el acto impugnado. El presente recurso deberá ser resuelto y su resolución notificada en el plazo de un mes contado desde el día siguiente a su interposición, según lo establecido en el artículo 117.2 de la misma Ley.

### **B. Fundamentos jurídicos materiales.**

#### **PRIMERO. Contestación a las alegaciones sobre la inconsistencia en los datos a validar en el caso de solicitudes de clientes prepago.**

VODAFONE pone de manifiesto que en la Resolución recurrida al analizar la solicitud de portabilidad se señala que el ICC-ID es de obligada cumplimentación en la solicitud de portabilidad sólo para aquellos casos de clientes prepago que no hayan comunicado sus datos de identificación al operador donante. Sin embargo, en la misma Resolución al tratar las causas de denegación sólo se restringe el ICC-ID para usuarios de prepago, sin limitarlo a aquellos de prepago que no hayan comunicado sus datos de identificación.

VODAFONE considera que el limitar la validación del parámetro ICC-ID a los casos de clientes prepago que no hayan comunicado sus datos de identificación al operador donante presenta varios problemas por lo que aboga por extenderlo a todos los abonados de prepago. VODAFONE señala, por ejemplo, que el cliente en el momento de solicitar la portabilidad puede no acordarse si ha notificado sus datos o no al operador donante, puesto que pueden haber transcurrido varios años. Por otra parte, dada la ausencia de fiabilidad que a día de hoy existe en los datos identificativos que los operadores móviles poseen de sus clientes de prepago, este extremo puede aumentar innecesaria e injustificadamente el número de denegaciones por esta causa. Igualmente, a juicio de VODAFONE, introduce un mayor grado de complicación en el proceso.

Teniendo en cuenta esta problemática y la inconsistencia anteriormente señalada, se considera oportuno estimar la alegación de VODAFONE respecto de esta cuestión modificándose, por tanto, el apartado 8 del Anexo de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Especificación Técnica, de tal forma que se sustituye el siguiente párrafo del apartado 8:

*"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)".*

Por el párrafo:

*"ICC-ID o número de serie de la SIM (sólo necesario en el caso de usuarios de prepago)".*

### **SEGUNDO. Contestación a las alegaciones sobre información al usuario del plazo máximo de tramitación.**

Respecto del apartado II.2.2 de la Resolución y del apartado 8 del Anexo, en los que se indica que en la solicitud de portabilidad deberá informarse al cliente de que, en caso de no especificar una fecha concreta para su ventana de cambio, el plazo de tramitación de su solicitud será como máximo de seis días hábiles, VODAFONE señala que dicha información va a causar confusión en el cliente.

Según VODAFONE, el cliente a la hora de computar los días tomará como referencia la fecha de firma de la solicitud, por lo que se debe considerar el tiempo máximo total desde que el cliente solicita la portabilidad hasta que dicha portabilidad es efectiva. En este sentido, VODAFONE considera que son seis los días para la tramitación del proceso en los sistemas y al tener que sumar el día hábil para la grabación, el total serían siete y no seis.

Esta Comisión estima que VODAFONE ha incurrido en un error en el cómputo de los plazos al ser 6 y no 7 los días que transcurren desde que el cliente presenta la solicitud hasta el fin de la ventana de cambio. Por tanto, no cabe hablar de confusión para el cliente pues, tal y como quedará redactado el escrito de solicitud, éste conocerá exactamente el plazo para obtener la portabilidad en caso de que no elija una fecha determinada.

A fin de llegar a ese plazo de 6 días hay que tener en cuenta, en primer lugar, las secuencias de tiempos entre el operador receptor y donante. En este sentido, cabe recordar que 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*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*números, todas las medidas necesarias para que dicha conservación quede garantizada".*

Por otra parte, en el apartado 7.2.3 sobre la secuencia de tiempos en las Especificaciones Técnicas de los procedimientos administrativos se señala lo siguiente:

*"Estos tiempos cumplen con el periodo de 5 días establecido en el Reglamento de Interconexión, artículo 24.7. El periodo Tv durante el cual el operador donante estudia la aceptación/denegación de la solicitud podrá ser de 2 días (mínimo) o de 2 ½ días hábiles (máximo)."*

A este período de tiempo, entre operador receptor y donante, habrá que sumarle el plazo de grabación, 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. Dicho plazo será como máximo de un día hábil.

Por tanto, el plazo total de tramitación, desde el punto de vista del cliente, será de seis días hábiles y no de siete días como señala VODAFONE, contándose desde el día siguiente a la fecha de solicitud.

Sin perjuicio de lo anterior, ha de señalarse que aún cuando VODAFONE no ha fundamentado el presente motivo de impugnación en ninguna de las causas de nulidad o anulabilidad consagradas en los artículos 62 y 63 de la LRJPAC (tal y como exige el artículo 107 de la misma Ley), puesto que en las consideraciones generales contenidas en su escrito hace referencia a que las modificaciones introducidas en la resolución recurrida *"resultan, en algún caso, de imposible o especialmente gravoso cumplimiento para VODAFONE"*, podría entenderse que el motivo de impugnación es el contenido en el artículo 62.1 c), en virtud del cual serán nulos de pleno derecho los actos que tengan un contenido imposible.

No obstante, la Jurisprudencia ha señalado<sup>1</sup> que *"la nulidad de actos cuyo contenido sea imposible ha sido apreciada siempre con suma prudencia por la doctrina y la Jurisprudencia, que trata de evitar que se amplíe inadecuadamente el supuesto legal a cualquier acto desprovisto de fundamento jurídico para ser dictado. La imposibilidad a que se refiere la norma de la Ley de procedimiento debe ser, por ello, de carácter material o físico ... Actos nulos por tener un contenido imposible son, por tanto, los que resultan inadecuados, en forma total u originaria, a la realidad física sobre la que recaen. Son también de contenido imposible los actos que encierran una contradicción interna en*

---

<sup>1</sup> STS de 19 de mayo de 2000, entre otras.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*sus términos (imposibilidad lógica) por oponerse a las leyes físicas inexorables o a lo que racionalmente se considera insuperable".*

De acuerdo con estas consideraciones y, teniendo en cuenta lo señalado en relación con las alegaciones de VODAFONE, ha de desestimarse la presente alegación pues no se ha acreditado por la operadora la imposibilidad física o material del acto, ni la inadecuación a la realidad física sobre la que recaen, por lo que, al no tratarse de un acto de contenido imposible, no procede declarar su nulidad de pleno derecho.

### **TERCERO. Contestación a las alegaciones sobre el plazo de grabación.**

Con respecto al plazo de grabación VODAFONE señala que el plazo máximo de un día que establece la Resolución recurrida para la grabación de la solicitud en los sistemas es excesivamente restrictivo y poco acorde con la realidad comercial de los operadores móviles. Como ya había señalado en las alegaciones al expediente, según VODAFONE dicho plazo será superado en cuanto se produzcan situaciones anómalas e imprevistas y es además de difícil cumplimiento por depender de terceros agentes.

Como ya se indicó en la Resolución objeto del recurso, 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. A este respecto, hay que señalar que los problemas indicados por VODAFONE tienen una clara solución en manos de los propios operadores, no juzgándose suficientes para retrasar todo el proceso.

Efectivamente, las situaciones anómalas que señala VODAFONE como las caídas de los sistemas web, son fácilmente solventables mediante la puesta a disposición de los medios necesarios para hacer estable el sistema, que por otra parte, constituye un requisito mínimo e imprescindible para que un sistema como el de tramitación de solicitudes de portabilidad de los operadores móviles funcione.

Asimismo, con relación a la superación de cupos, no se entiende que pueda ser un problema en relación con el plazo de grabación dado que el cupo afecta a las peticiones que recibe el operador donante, no a las solicitudes que le llegan al operador receptor, por lo que no afecta a las relaciones entre distribuidor y operador receptor. En cualquier caso, en situaciones de picos de demanda y centrando la cuestión en las relaciones entre el operador donante y receptor, que como se ha señalado no afectaría al plazo de grabación en cuestión, son las propias Especificaciones las que contemplan la posible existencia de una limitación en la recepción por parte del operador donante, no



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

obstante, cabe recordar que los operadores deberán disponer de un mecanismo de actualización de los cupos de forma que no se produzcan denegaciones más allá de las situaciones excepcionales reconocidas en las Especificaciones.

Con relación al difícil cumplimiento por depender de terceros agentes, no parece razonable que se justifiquen los retrasos que se producen en la propia gestión de los 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.

Dicho envío de la solicitud será algo tan simple como enviar un fax al operador receptor o rellenar un formulario electrónico, tareas ambas para las que no se puede justificar que se requiera más de un día para ejecutarlas. 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.

De acuerdo con estas consideraciones y, teniendo en cuenta lo señalado en la segunda alegación, ha de desestimarse también la presente pues no se ha acreditado por la operadora la imposibilidad física o material del acto, ni la inadecuación a la realidad física sobre la que recaen, por lo que, al no tratarse de un acto de contenido imposible, no procede declarar su nulidad de pleno derecho.

### **CUARTO. Contestación a las alegaciones sobre Solicitudes múltiples**

VODAFONE considera que la propuesta efectuada por Amena sobre la inclusión de solicitudes múltiples y estimada en la Resolución objeto del Recurso fue realizada para contribuir a disminuir el número de denegaciones efectuadas por la causa inconsistencia contractual, pero al haberse eliminado esta causa de denegación, la propuesta de Amena, a juicio de VODAFONE, no solo carece de sentido, sino que resulta contraproducente desde el punto de vista de los intereses de los clientes.

Con relación a la posibilidad de permitir solicitudes múltiples, recogida en la Resolución recurrida, cabe señalar en primer lugar que si bien Amena la propuso con el fin de solucionar la problemática de denegación por



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

inconsistencia contractual, también señalaba que en la práctica el hecho de que sólo se permitiese una solicitud múltiple para numeración consecutiva acarrearía que el procedimiento para portar un conjunto de números fuese un procedimiento lento y tedioso, desincentivando y dificultando al usuario el ejercicio de su derecho.

A este respecto, esta Comisión considera beneficioso la inclusión de la solicitud múltiple tal y como lo solicitó Amena en el expediente principal y lo ha reiterado en su escrito de alegaciones al recurso de VODAFONE. A través de la inclusión de la posibilidad de tramitar de manera conjunta varias solicitudes individuales, se posibilita a los clientes que sus solicitudes se traten a todos los efectos de manera conjunta evitando los riesgos que tendría la tramitación individualizada de cada una de las solicitudes. El cliente, entre otras cuestiones, se aseguraría de que la petición se ejecuta conjuntamente en el mismo momento para toda la numeración solicitada, con la ventaja añadida de sólo tener que rellenar una única solicitud.

Entre las desventajas que señala VODAFONE está el hecho de que el cliente vería denegada toda su solicitud por un único error. A este respecto, cabe señalar que con la revisión de las causas de denegación el número de denegaciones se deberá ver reducido, reduciéndose además el riesgo de un error en los datos al ser una única solicitud, al tiempo que al tratarse de manera conjunta la solicitud se podrá proporcionar una información al cliente más clara y única.

Con relación al problema señalado por VODAFONE sobre que la búsqueda de numeraciones concretas (por ejemplo para estadísticas, históricos, gestión de incidencias, etc.) se vería enormemente dificultada, no se entiende claramente esta afirmación puesto que las facilidades de búsqueda que cada operador desarrolle serán todo lo complejas o sencillas que el operador quiera, dependiendo del desarrollo específico que el operador haga y los medios que dedique. Parece en todo caso que el hecho de que toda la numeración esté agrupada en una única solicitud debe, a priori, ayudar a facilitar el seguimiento de dicha solicitud y por lo tanto, su búsqueda.

Por otra parte, VODAFONE manifiesta que la introducción de solicitudes múltiples supone un impacto en los sistemas al hacer necesaria la modificación del formato de los ficheros de consolidación y los de solicitudes tramitadas, de especial importancia en las automatizaciones acordadas por los operadores móviles y entre éstos y la Entidad de Referencia de portabilidad fija. Respecto de este problema, no hay que olvidar en primer lugar que prácticamente cualquier modificación en las Especificaciones Técnicas de los procedimientos administrativos supone cambios a nivel de sistemas. A pesar de ello, la introducción de las solicitudes múltiples constituye una modificación de los



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

sistemas en partes muy concretas del sistema por lo que no se puede estimar como grave perjuicio la implantación de esta modificación. Asimismo, sorprende que VODAFONE resalte las implicaciones de la introducción de la solicitud múltiple precisamente en el proceso de automatización con la Entidad de Referencia, puesto que será a partir de la fecha de aplicación de la Resolución recurrida, cuando los operadores móviles pondrán a disposición de la Entidad de Referencia dicha automatización, para lo cual ya podrán tener en cuenta la existencia de las solicitudes múltiples.

Por otra parte, VODAFONE manifiesta que la introducción de las solicitudes múltiples para numeración no consecutiva complica la logística del proceso, ya que se tendrá que diseñar, imprimir y distribuir un nuevo tipo de solicitud de portabilidad. Respecto de esta cuestión, efectivamente los operadores tendrán que revisar y distribuir un nuevo tipo de solicitud, pero dicho proceso lo deberían hacer igualmente aunque no se hubiese incluido las solicitudes múltiples, puesto que no ha sido el único cambio que se ha hecho. Por tanto, no parece que se pueda obviar dicho proceso aún cuando no se hubiese introducido la posibilidad de las solicitudes múltiples.

Por último, VODAFONE señala que se generará un mayor grado de confusión tanto en clientes como en distribuidores, que no serán capaces de identificar las ventajas de las nuevas solicitudes múltiples. Respecto de este último problema señalado, lejos de suponer un problema para los clientes y distribuidores, la introducción de las solicitudes múltiples contribuirá indudablemente a hacer más sencillo el proceso, ya que clientes y distribuidores sólo tendrán que rellenar y tramitar una única solicitud.

De acuerdo con estas consideraciones y, teniendo en cuenta lo señalado en la segunda alegación, ha de desestimarse también la presente pues no se ha acreditado por la operadora la imposibilidad física o material del acto, ni la inadecuación a la realidad física sobre la que recaen, por lo que, al no tratarse de un acto de contenido imposible, no procede declarar su nulidad de pleno derecho.

### **QUINTO. Contestación a las alegaciones sobre Solicitud de supervisión de los cambios introducidos en las especificaciones**

VODAFONE solicita la supervisión de la CMT de la implantación de las modificaciones introducidas en la Resolución objeto del recurso, quince días después del vencimiento del plazo de implantación de las mismas y que este hecho quede explícitamente recogido en la propia resolución que se recurre.

A este respecto cabe señalar que la modificación de las Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

operador en las redes telefónicas públicas móviles se ha llevado mediante Resolución del Consejo de la CMT de 5 de junio de 2003.

Dicha Resolución, de conformidad con el principio de autotutela declarativa de las Administraciones Públicas es ejecutiva, siendo obligatoria para todos sus destinatarios, sin necesidad de ningún otro acuerdo del mismo órgano que la dictó. No se precisa ningún pronunciamiento expreso de esta Comisión relativo a la supervisión de la implantación de las modificaciones acordadas, pues, siendo una acto ejecutivo es de obligado cumplimiento y en caso de incumplimiento, podrá ser sancionado por esta Comisión al estar tipificada en la Ley General de las Telecomunicaciones, como infracción muy grave, el incumplimiento de las resoluciones de esta Comisión.

En relación con los plazos de implantación, el artículo 57 de la LRJPAC establece que *"los actos de las Administraciones Públicas sujetos al Derecho Administrativo se presumirán válidos y producirán efectos desde la fecha en que se dicten salvo que en ellos se disponga otra cosa"*.

Habida cuenta que la Resolución de 5 de junio establece un plazo de dos meses para la efectiva implantación de las modificaciones de las Especificaciones Técnicas, ha de entenderse que será a partir de ese momento cuando éstas habrán de hacerse efectivas, sin que quepa añadir el plazo de 15 días propuesto por VODAFONE.

Por todas estas razones, y por no apreciarse infracción alguna del ordenamiento en vigor, procede desestimar esta alegación.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

### RESUELVE

**PRIMERO.** Que, estimando parcialmente el recurso potestativo de reposición interpuesto por VODAFONE contra la Resolución de esta Comisión de 5 de junio de 2003 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 se anula la misma exclusivamente en lo que se refiere al apartado II.2.1 en el que se afirma que el parámetro ICC-ID es de obligada cumplimentación en la solicitud de portabilidad sólo para aquellos casos de clientes prepago que no hayan comunicado sus datos de identificación al operador donante. En consecuencia, se modifica el apartado 8 del Anexo de Especificación Técnica, de tal forma que se sustituye el siguiente párrafo del apartado 8:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*"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)".*

Por el párrafo:

*"ICC-ID o número de serie de la SIM (sólo necesario en el caso de usuarios de prepago)".*

**SEGUNDO.** En lo demás, se desestiman las restantes alegaciones de VODAFONE, confirmándose la Resolución recurrida.

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, que resuelve un recurso potestativo de reposición, no puede interponerse dicho recurso de reposición. No obstante, contra la misma puede interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.ocho de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

EL SECRETARIO,

Vº. Bº. LA VICEPRESIDENTA,

Jaime Velázquez Vioque.

Elisa Robles Fraga