



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 TELEFÓNICA MÓVILES 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 TELEFÓNICA MÓVILES 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 2003/1126.

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".

TERCERO. En fecha 15 de julio de 2003, se recibió en el Registro de esta Comisión un escrito remitido por la representación legal de TME, mediante el



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 pone de manifiesto que, a su juicio, la Resolución recurrida no es conforme a derecho, en particular en lo relativo a la limitación al plazo de 1 día desde que el cliente solicita la portabilidad hasta que el operador receptor procede a grabar dicha solicitud en la página web del operador donante.

Para TME, "la gestión práctica vía fax / envío físico de documentación usada por los distribuidores, para la tramitación de solicitudes de portabilidad (junto a la correspondiente solicitud de alta Movistar), para su gestión interna en TME y traslado a las WEB's de los operadores donantes, hace que el cumplimiento del plazo fijado por esa Comisión sea de imposible cumplimiento, de conformidad con las razones que de forma pormenorizada se irán describiendo a lo largo de este escrito".

A continuación, la operadora expone los motivos en los que basa la "imposibilidad de cumplimiento" del plazo de un día fijado por esta Comisión:

1.- En primer lugar, TME alude a su red de distribución, señalando que *"a pesar de las muchas actividades de formación realizadas por TME, comete naturalmente errores en la cumplimentación de solicitudes de portabilidad así como en la cumplimentación de los datos necesarios para tramitar el alta y prestación de los servicios Movistar elegidos por el cliente".*

Para resolver estos errores o incidencias, en muchos casos, de acuerdo con lo expuesto por TME, el distribuidor tiene que contactar con el cliente, hecho que no puede ser resuelto de forma inmediata porque lo normal es que el cliente ya no esté presente físicamente en el punto de venta. *"Este hecho hace imposible el cumplimiento del plazo de 1 día dispuesto por la CMT, y hace falta un margen de tiempo adicional para llevar a cabo todas las tareas de validación de las solicitudes entre todas las partes (cliente – distribuidor – operador), máxime ahora con el riesgo adicional planteado (sustitución de identidad, etc.), al reducirse los datos que debe aportar el cliente para realizar la solicitud de portabilidad".*

Para concluir con esta alegación TME destaca que a pesar de las reiteradas campañas de formación e incentivación a la distribución que TME pueda acometer, *"es imposible garantizar plenamente por parte del operador el funcionamiento interno de cada uno de los puntos de venta de los distintos canales de distribución".*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

2.- En segundo lugar, TME alude a los problemas relativos a la superación del cupo, bien en cupos individuales, bien en cupos múltiples. Cuando esto ocurre, a su juicio, *"hay que esperar al siguiente día hábil para poder realizar dicha tramitación, incumpliendo el plazo de tramitación impuesto para las solicitudes afectadas"*.

3.- Por último, la recurrente hace mención a los problemas de indisponibilidad de la WEB de gestión de portabilidad del operador donante, o problemas de comunicaciones ajenos o no a los operadores involucrados, así como *"problemas técnicos transitorios de acceso seguro mediante certificados y/o bloqueo de usuarios que impidan el correcto acceso a las WEB's del operador donante"*.

Como una segunda alegación, TME pone de manifiesto su disconformidad con la obligación de implantación de las modificaciones de las Especificaciones Técnicas, de dos meses desde la notificación de la Resolución, pues a su juicio *"las actividades de desarrollo y producción de sistemas requieren de un periodo mínimo de pruebas unitarias y de integración, al tratarse de requerimientos que modifican sistemas de gestión ya existentes (siempre es más costoso modificar sistemas de gestión ya existentes que construir de cero determinada funcionalidad)"*. A fin de fundamentar esta alegación TME hace referencia a las numerosas actividades que deberá llevar a cabo en dicho período de tiempo.

De acuerdo con lo expuesto, TME propone que se retrase la fecha de obligatoriedad del cumplimiento pleno de las nuevas especificaciones al 10 de octubre (2 meses) en toda su red de distribución. Dicha propuesta *"incluye un despliegue escalonado que comenzaría a partir del 10/8 en las tiendas propias de TME, y que se iría ampliando en la medida que se asegure la calidad del servicio a ofrecer, hasta concluir en la fecha mencionada, que marcaría el compromiso de disponibilidad con garantías"*.

En cuanto a los fundamentos de derecho en que basa sus alegaciones, TME señala que el apartado 7.2.4. del Anexo 1 de la Resolución de 5 de junio de 2003 (relativo al plazo de grabación) vulnera la normativa vigente por ser considerado como un acto de contenido imposible, *"al obviar de la realidad comercial en que se basa el sistema de distribución instaurado por esta Compañía en España y alejarse, a su vez, de los principios básicos en que se sustenta el nuevo marco regulatorio previsto en las nuevas Directivas de comunicaciones electrónicas"*.

A su juicio, *"tal imposición constituye una obligación absolutamente desproporcionada y de imposible cumplimiento, propuesta por la CMT de forma arbitraria, sin atender a la realidad fáctica del mercado y sin tomar en*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

consideración los fundamentos expuestos por los operadores sobre la viabilidad de esta propuesta".

A continuación, TME desarrolla las razones en las que basa estas alegaciones:

1.- Para la operadora, la reducción del plazo transcurrido entre la solicitud del usuario y la tramitación en el sistema informático a un día laborable supone un incremento muy significativo de la complejidad en la gestión de la red de distribución, que penaliza a los operadores que tienen una red de distribución más amplia y capilarizada y que supone un aumento significativo de los costes. Por ello, se considera la medida como "absolutamente desproporcionada".

2.- Asimismo, estima que esta limitación *"contiene de facto un acto de contenido imposible que debe ser calificado como susceptible de ser nulo de pleno derecho, conforme con lo establecido en el art. 62.1 c) de la LRJPAC"* ya que, en consonancia con la interpretación dada por nuestro Tribunal Supremo, *"desconoce la realidad en la que está basado el sistema comercial desarrollado por esta Compañía que ha hecho posible el desarrollo del mercado móvil en España"*.

3.- Como última argumentación relativa a la falta de proporcionalidad de la medida adoptada, y, en consecuencia, al contenido imposible de la misma, TME señala que *"los plazos para proceder a la portabilidad móvil en nuestro país se encuentran por debajo de la media de otros países, no siendo, por tanto, necesaria la fijación de ninguna obligación desarmonizada que determine un régimen regulatorio más gravoso para los operadores móviles en España, especialmente para aquellos que cuentan con una red de distribución más amplia"*.

Por todo lo anterior, TME solicita que se reconsidere el plazo de un día fijado en el apartado 7.2.4 de Especificaciones Técnicas y se decida o bien eliminarlo o, de forma subsidiaria, modificarlo a un plazo máximo de tramitación de tres días.

Asimismo, mediante Otrosí, la operadora solicita que se adopte la medida cautelar consistente en suspender la ejecutividad de la Resolución de 5 de junio de 2003, tanto en lo referente a la implantación, en un plazo no superior a dos meses que establece el resuelve segundo de la misma, como en lo relativo al apartado 7.2.4 del Anexo 1 de la misma que impone el plazo de un día desde que el usuario solicita la portabilidad hasta que el operador receptor procede a grabar dicha solicitud en la página web del operador donante.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

CUARTO. Mediante sendos escritos de fecha 16 de julio de 2003, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones trasladó el recurso a los interesados, esto es, VODAFONE 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 24 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 TME.

Así, en relación con el plazo de un día otorgado a los operadores para grabar las solicitudes de portabilidad, AMENA señala que *"es extremadamente ajustado teniendo en cuenta que los agentes que intervienen en este proceso no son gestionados ni dependen directamente del operador independientemente de que la responsabilidad del éxito de la portabilidad recaiga de manera exclusiva en la esfera de responsabilidad del operador"*.

Asimismo la operadora propugna la adopción de un plazo más amplio que el establecido en la Resolución recurrida puesto que pueden existir situaciones imprevistas de caídas puntuales de los sistemas web de los operadores o picos de solicitudes consecuencia de ofertas publicitarias que *"aconsejan, al menos, cierta prudencia en el establecimiento de unos plazos más amplios"*.

Por lo que respecta a la obligación de implantación con anterioridad a dos meses desde la notificación de la Resolución, AMENA manifiesta su total adhesión a lo señalado por TME, al estimar que el plazo concedido es excesivamente riguroso para los operadores móviles si se atiende a las modificaciones que han de implementarse. A estos efectos señala la operadora que *"las modificaciones que definitivamente se establezcan afectarán directamente al diseño, edición, generación y distribución de las nuevas solicitudes de portabilidad, actividades que difícilmente pueden llevarse a cabo todas ellas antes del 10 de agosto"*.

Por ello solicita que se conceda una ampliación del plazo previsto tanto para la grabación de los datos como para la implantación de las modificaciones que definitivamente se establezcan.

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

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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

FUNDAMENTOS DE DERECHO

A. Fundamentos jurídicos procedimentales.

Primero.- Admisión a trámite.

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 el plazo de grabación

Con respecto al plazo de grabación TME 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. Estas circunstancias hacen, que según TME, el plazo fijado sea de imposible cumplimiento, considerando una medida desproporcionada y no armonizada con el resto del mercado europeo.

Los problemas que señala TME son los siguientes:

- Problemas en el control de la cadena de distribución por su complejidad y los consecuentes errores que se pueden producir.
- Superación de cupo, bien en cupos individuales, bien en cupos múltiples. Cuando esto ocurre, según TME, hay que esperar al siguiente día hábil para poder realizar dicha tramitación, incumpliendo el plazo de tramitación impuesto para las solicitudes afectadas.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Indisponibilidad de la WEB de gestión de portabilidad del operador donante, o problemas de comunicaciones ajenos o no a los operadores involucrados, así como, problemas técnicos transitorios de acceso seguro mediante certificados y/o bloqueo de usuarios que impidan el correcto acceso a las WEB's del operador donante.

En términos generales, 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.

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.

Asimismo, la complejidad de las relaciones entre el distribuidor y TME, alegada por la recurrente, citando como ejemplos el hecho de tener que mandar el original de la solicitud o el que el fax no sea legible, son cuestiones que debe solucionar la propia TME. Así, podría utilizar mecanismos tan habituales en el mercado actual (y por otra parte, utilizados por TME para otras cuestiones que tienen un interés comercial para TME), como puede ser un envío electrónico de la solicitud. En cualquier caso, no es comprensible que el flexibilizar y simplificar estas relaciones tengan que venir por imposición del regulador, sino que debería ser la propia TME en aras de prestar un adecuado servicio a sus clientes, la que motivara en primera instancia este cambio en su cadena de distribución.

Por tanto, desde el punto de vista de la red de distribución, a pesar de la gran capilaridad que pueda tener la red de TME, el establecer el plazo de un día para que el distribuidor envíe la información pertinente a TME no puede ser considerada como una medida desproporcionada y de imposible cumplimiento, muy al contrario, es un plazo que raramente llegará al día, su valor máximo, dado que la única tarea que debe realizar el distribuidor es enviar un fax o rellenar un formulario electrónico.

En todo caso, puesto que para el operador receptor se trata de un cliente nuevo, no dispondrá de ningún dato de dicho cliente por lo que no cabe alegar,



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

tal y como hace TME, de labores de "comprobación" por parte del operador receptor, a fin de justificar posibles retrasos en el envío de la solicitud.

Por otra parte, 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.

Con relación a la segunda cuestión que TME plantea que es la superación de cupos, no se entiende que pueda suponer un problema 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 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.

Por último, con respecto al tercer problema esgrimido, esto es, indisponibilidades y problemas técnicos, hay que volver a recordar a TME que son cuestiones cuya solución recae en los propios operadores. Efectivamente, las situaciones anómalas que señala TME 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, es lo menos que se puede requerir a un sistema como el de tramitación de solicitudes de portabilidad de los operadores móviles. Asimismo, llama la atención que TME se centra principalmente en los problemas que pudiera haber en los medios técnicos del operador donante, cuando estos medios no intervienen en el plazo de grabación, que sólo afecta a las relaciones del operador receptor con su cadena de distribución. No obstante, de existir estos problemas en los servidores web de los operadores donantes y que TME sólo ha puesto de manifiesto a la hora de justificar una extensión en el plazo de grabación, deberían ser los propios operadores móviles los que promovieran una estabilidad de estos sistemas tan necesarios para atender a todas las solicitudes.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En resumen, ninguno de estos problemas conlleva que el establecimiento de un plazo de grabación de un día sea una medida desproporcionada y de imposible cumplimiento. El cumplimiento de estos plazos no supone un sobrecoste en los procesos, como alega TME sin incluir ninguna justificación o estimación de dicho sobrecoste en su escrito, ya que se trata simplemente de reemplazar una actitud pasiva por parte de los agentes que recojan dicha solicitud, de forma tal que en lugar de que la solicitud quede almacenada durante días en un archivo, que el distribuidor se preocupe de enviarla prácticamente en el mismo momento en que el cliente lo solicita. Si como señala TME, están inmersos en un proceso de automatización de los procesos en la cadena de distribución, será un buen momento para introducir esta agilidad a la hora de tramitar las solicitudes.

Hay que recordar a TME que la fijación de este plazo ha venido fuertemente motivada por la realidad de la portabilidad móvil en el mercado español, como se recoge en la propia Resolución recurrida. España ha sido uno de los primeros países en Europa donde se ha implantado la portabilidad móvil y por ello, se lleva mucho más camino recorrido que en otros países que apenas han comenzado escasamente hace unos meses a ofrecer esta prestación. Este recorrido ha estado sembrado de numerosos problemas que se han venido arrastrando hasta este momento y que la Resolución recurrida pretende corregir.

Así, en el momento del arranque en el caso de la telefonía móvil, se preveía que existiría un conjunto de usuarios ávidos por cambiar de operador pero que requerirían la conservación de la numeración. A pesar de estas expectativas, el comienzo de la portabilidad en las redes móviles no estuvo exento de controversias. La propia 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. No obstante en la propia Resolución del 26 de abril de 2001 que resolvía no incoar se señalaba lo siguiente:

"Junto con estos aspectos, un mercado oligopolista con ofertas similares entre los operadores y la problemática, entre otras, del desbloqueo del terminal, provocan que en ocasiones sea poco atractiva para el usuario la conservación del número cuando cambia de operador: incluso, en la actualidad, la portabilidad que se ha producido no ha sido mayoritariamente buscando mejores ofertas en otros operadores, sino el cambio de tecnología, pasando dentro del holding Telefónica de la red analógica (Moviline) a la red digital (Movistar)."



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En definitiva, si bien de las actuaciones practicadas no resultan indicios suficientes para la apertura de un expediente sancionador, esta Comisión considera que no se produce una satisfactoria evolución de la portabilidad, razón por la cual se continuará analizando su desarrollo y se adoptarán, o se propondrá su adopción al órgano competente, las medidas necesarias para la protección de los usuarios y para garantizar la libre competencia en el mercado."

En junio de 2002, tras la aprobación por parte de esta Comisión de un Informe sobre la Consulta Pública acerca del progreso de la portabilidad en redes fijas y en redes móviles, se identificaron varios problemas relacionados con la portabilidad móvil y sobre los cuales los operadores móviles no habían tomado ninguna medida. Así, 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 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.

[...]



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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. La respuesta que se obtuvo a dicho requerimiento fue que el tiempo medio para la tramitación de las solicitudes de portabilidad variaba de 15 a 17 días naturales.

Con relación a este plazo real, a todas luces resulta excesivo ya que si el tiempo medio oscila entre 15 y 17 días naturales habrá muchos casos en los que los plazos sean incluso mayores de 17 días. La afirmación que realiza TME en su escrito acerca de que los plazos de tramitación en España se encuentran por debajo de la media de otros países es totalmente errónea, ya que los plazos reales como los propios operadores móviles han reconocido en la respuesta al requerimiento de información referido, exceden con mucho los supuestos 5 días laborales, plazo fijado en el Reglamento de Interconexión. Por tanto, yendo a una armonización como propugna TME, es razonable establecer mayores restricciones en los plazos para evitar la situación actual y de esa manera aproximarse a la media de los otros países europeos. Asimismo, la limitación del plazo total no va en contra, como señala TME, del Reglamento de Interconexión, pues en dicho Reglamento sólo se limitan los plazos entre el operador receptor y el operador donante, de forma que no tiene en cuenta a los plazos en la distribución.

Adicionalmente, una característica más del mercado español que no tiene porque darse en otros países, es que los tres operadores móviles que actualmente se encuentran prestando servicio han jugado un papel donante muy preponderante. En este sentido, los tres operadores móviles han perdido un porcentaje considerable de números sobre el total de números portados.

Esto ha provocado que lejos de promover una mejora en la eficiencia de los procesos, los operadores móviles hayan abogado por introducir una mayor complejidad, como así se desprende de las distintas propuestas que han hecho a lo largo del expediente de la Resolución recurrida. Así por ejemplo, no promovieron la eliminación de la causa de "inconsistencia contractual" ni una utilización menos gravosa para los clientes, sino que propusieron desglosarla en un número muy elevado de subcausas, introduciendo siempre una causa



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

genérica que dejaba en manos del operador donante la posibilidad de denegar las solicitudes arbitrariamente, sin aportar mayor información al cliente.

A todo lo anteriormente expuesto, hay que añadir todas las denuncias de los abonados de las que ha tenido conocimiento esta Comisión. Estas denuncias vienen a poner de manifiesto, una vez más, toda la problemática actual entorno a la portabilidad móvil en nuestro país y que no tiene porque ser el caso de otros países de nuestro entorno. Ello justifica que entre otras medidas se haya procedido a un mayor control de los plazos de tramitación, problemática, por otra parte, respecto de la cual los operadores no habían tomado ninguna medida hasta el momento. En este sentido, tras recibir en el año 2001 cuatro denuncias de particulares relativas a los procesos de portabilidad móvil, esta Comisión 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. Entre otras cuestiones, se identificó claramente que se producía un alargamiento innecesario de los plazos de tramitación por parte de todos los operadores móviles, de ahí la importancia de tomar medidas para ajustar dichos plazos.

Con fecha 14 de mayo de 2003, esta Comisión acordó el fin del procedimiento de información previa citado y la apertura de un procedimiento sancionador contra los operadores móviles por incumplimiento de la Resolución de la CMT de 8 de junio de 2000 por la que se aprobaban los Procedimientos Técnicos. En la Resolución en la que se acordó dicha apertura se señalaba en el punto primero de la parte resolutive lo siguiente:

"Iniciar expediente sancionador contra las entidades Telefónica Móviles España S.A., Airtel Móvil S.A., y Retevisión Móvil S.A. como presuntas responsables directas de una infracción administrativa de carácter muy grave tipificada en el artículo 79.15 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones por el presunto incumplimiento de la Resolución de 8 de junio de 2000, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se aprueban las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de números en redes telefónicas



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

móviles. La citada infracción administrativa puede dar lugar a la imposición por el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de una sanción en los términos expresados en el fundamento de derecho segundo de la presente resolución."

Adicionalmente, dada la problemática detectada en el ámbito de la portabilidad móvil, esta Comisión ha realizando 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.

Por tanto, a diferencia de lo que puede ocurrir en otros países de nuestro entorno, en el mercado español se han detectado claramente un conjunto de problemas en la portabilidad de redes móviles que han motivado a esta Comisión en repetidas ocasiones pronunciarse. En el caso de la Resolución recurrida, se ha visto, sin lugar a dudas, que los plazos de las tramitaciones son excesivos, achacando los operadores este alargamiento a la propia operativa de los distribuidores. En consecuencia, esta Comisión ha considerado necesario, dada la problemática española, introducir los plazos de la cadena de distribución en el cómputo total, ya que el plazo que percibe el abonado es el plazo total y no sólo el plazo de tramitación entre el operador donante y el operador receptor.

De acuerdo con estas consideraciones ha de desestimarse la presente alegación pues no se ha acreditado por la operadora la imposibilidad física o material del cumplimiento del plazo de un día, ni la inadecuación a la realidad física sobre la que recae, por lo que, al no tratarse de un acto de contenido imposible, no procede declarar su nulidad de pleno derecho.

SEGUNDO. Contestación a las alegaciones sobre el plazo de implantación.

En la Resolución recurrida, esta Comisión consideró que el plazo de implantación establecido en dos meses era plazo suficiente para introducir las modificaciones en los procedimientos de las Especificaciones Técnicas en redes telefónicas móviles, dado que las modificaciones planteadas no representaban más que pequeños cambios en el sistema y en los procedimientos. Dichos cambios, aunque pequeños, era de esperar que



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

contribuyeran a reducir drásticamente la problemática detectada actual en la tramitación de solicitudes de portabilidad móvil.

Asimismo, la motivación para fijar dicho plazo se fundamentó en el hecho de que la implantación del sistema completo, incluyendo la parte de red - parte que en este caso no se ve afectada - no se extendió más allá de los cinco meses, por lo que, dos meses, que representan un cuarenta por ciento de ese tiempo, se juzgó tiempo suficiente para poder llevar a cabo las modificaciones pertinentes que, como ya se ha señalado, no representan más que una pequeña parte del sistema global.

Con relación a un aplazamiento de los plazos de implantación solicitado por TME, hay que tener en cuenta que la mayoría de las modificaciones objeto de la Resolución recurrida son modificaciones que tienen un impacto muy pequeño en los sistemas de portabilidad de los operadores.

La modificación que tendrá mayor impacto en los sistemas será la introducción de un nuevo tipo de solicitud múltiple. Esta modificación, si bien conllevará claras ventajas a los clientes, no resulta ser la modificación más crítica de entre todas las que se van a introducir. Por consiguiente, dado que no se trata de la modificación más crítica y dado que esta modificación es la que tiene un mayor impacto en los sistemas, resulta razonable conceder un aplazamiento en la implantación de esta modificación -solicitudes múltiples- de forma que se fija un plazo para la introducción de esta modificación de 3 meses y medio, en lugar de dos meses.

Por el contrario, se mantiene el plazo para el resto de modificaciones en dos meses desde la notificación de la Resolución de referencia, puesto que no se ha acreditado por la operadora la imposibilidad física o material de su cumplimiento, ni la inadecuación a la realidad física sobre la que recae, por lo que, al no tratarse de un acto de contenido imposible, no procede declarar su nulidad de pleno derecho.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

RESUELVE

PRIMERO. Que, estimando parcialmente el recurso potestativo de reposición interpuesto por TME 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 Resuelve segundo, de tal forma que se sustituye dicho Resuelve:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

"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".

Por el siguiente:

"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, salvo en lo relativo a la introducción de un nuevo tipo de solicitud múltiple para lo cual se fija un plazo de 3 meses y medio desde la notificación de la presente Resolución".

SEGUNDO. En lo demás, se desestiman las restantes alegaciones de TME, 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