



## 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 Nº 13/04 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 15 de abril de 2004, 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 FIJAS (DT 2002/7177)**

### **HECHOS**

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

**Primero.** Con fecha 6 de mayo de 1999, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) aprobó mediante Resolución las Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes telefónicas públicas fijas (en adelante, Especificaciones Técnicas). Con fecha 20 de septiembre de 2001, el Consejo de la CMT aprobó mediante Resolución una modificación de dichas Especificaciones Técnicas en relación con los mecanismos de variación del cupo diario.

**Segundo.** Con fecha 3 de julio de 2002, se recibe en esta Comisión escrito de Comunitel Global S.A. (en adelante, Comunitel), en el que, entre otros aspectos, plantea la necesidad de adaptación de las Especificaciones de portabilidad para su coordinación con los procedimientos de la Oferta del Bucle Abonado (OBA). Comunitel señala que tan sólo había conseguido desagregar un 10% de bucles del total de contratos firmados. Comunitel añade que el 30% de los rechazos en el mes de junio de 2002 habían tenido lugar durante el proceso de portabilidad cuando dicha solicitud ya había pasado los procesos de validación en el procedimiento previo de desagregación del bucle. Expuesta esta situación, Comunitel solicitaba la adopción de medidas cautelares para que Telefónica de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

España S.A.U. (TESAU) no validase las solicitudes de portabilidad procedentes de procesos de desagregación del bucle y que se procediese a modificar las Especificaciones Técnicas.

**Tercero.** Con fecha 18 de julio de 2002, el Consejo de la CMT aprobó Resolución mediante la que se adoptaban Medidas Cautelares sobre la modificación de las Especificaciones Técnicas para solicitudes provenientes de desagregación del bucle.

La modificación que cautelarmente se adoptaba consistía en la introducción del siguiente texto en el apartado 5.1.4 "Causas de Denegación de la Solicitud de cambio" después del primer párrafo:

*"En el caso de que la solicitud de cambio de operador con conservación de numeración esté asociada a un proceso de prolongación del par en el ámbito de la desagregación completa del bucle, el operador obligado a desagregar el bucle de abonado en su rol de operador donante no denegará en ningún caso la solicitud en curso."*

**Cuarto.** Con fecha 7 de noviembre de 2003 se remitió a esta CMT escrito del Coordinador de la reunión que tuvo lugar el 3 de octubre de 2003 entre un grupo de operadores al objeto de analizar, y en su caso aprobar, la propuesta de modificación de las Especificaciones Técnicas.

A dicha reunión asistieron representantes de las siguientes empresas: Grupalia, TESAU, Vodafone, Comunitel, R-Cable, Informática El Corte Inglés, S.A. (en adelante IECISA), Auna Telecomunicaciones (Auna) y ONO.

Dicha propuesta estaba integrada por seis documentos divididos en dos bloques:

**Bloque A:** documentos 1, 2 y 3 de actualización de las Especificaciones incorporando los cambios operativos ya implantados por acuerdo de los operadores en la Entidad de Referencia (ER) y en los sistemas propios de los operadores.

- *Documento nº 1:* documento elaborado por TESAU para incorporar a las actuales Especificaciones Técnicas los cambios que se han ido acordando a lo largo del tiempo fruto de la evolución propia de la solución.
- *Documento nº 2:* comentarios realizados por Auna al documento nº 1.
- *Documento nº 3:* comentarios realizados por TESAU a los comentarios de Auna expresados en el documento nº 2.

**Bloque B:** documentos 4, 5 y 6 de propuesta de modificación de las Especificaciones.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *Documento nº 4*: documento de propuesta de modificación de las especificaciones técnicas detallando los puntos con acuerdo de los operadores y los puntos con desacuerdo.
- *Documento nº 5*: documento en el que se detalla la propuesta de modificación realizada por TESAU y que se ha incorporado al documento nº 4.
- *Documento nº 6*: documento en el que se detalla una propuesta con relación a la coordinación del procedimiento de desagregación y portabilidad.

Cabe señalar que en los documentos del bloque B, si bien se constata la falta de acuerdo en la mayoría de las cuestiones, no se identifican a los operadores que defienden unas u otras alternativas.

**Quinto.** Con fecha 8 de marzo de 2004 tuvo entrada en la CMT escrito de Neo-Sky en respuesta al Informe elaborado por los Servicios de la CMT. En respuesta a dicho Informe, también tuvieron entrada en la CMT escritos de Vodafone el 9 de marzo de 2004, escrito de ONO el 10 de marzo de 2004, escritos de TESAU y ASTEL el 11 de marzo de 2004 y escrito de Auna el 16 de marzo de 2004.

## II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

### II.1. Habilitación competencial 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 Real Decreto 1651/1998, de 24 de julio de 1998, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título II de la Ley 11/1998, General de Telecomunicaciones, en lo relativo a la interconexión y al acceso a las redes públicas y a la numeración.

### II.2. Cuestiones a modificar

En los documentos nºs 1, 2 y 3 referidos en el hecho cuarto se resumen las modificaciones ya introducidas en los sistemas tanto de la ER como de los propios operadores como consecuencia de la experiencia ganada en el transcurso de la operación diaria. Dado que existe acuerdo sobre todas estas cuestiones y puesto que se trata de aspectos meramente operativos, se estima conveniente incorporarlas en las Especificaciones.

Con relación a los documentos nºs 4, 5 y 6, los operadores han analizado otros aspectos de las Especificaciones que pueden mejorar los procedimientos administrativos.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Las propuestas realizadas se pueden agrupar en las siguientes cuestiones:

- tratamiento del envío de originales
- ventana de cambio deseada
- código de conducta
- validación de los datos y causas de denegación, rechazo y cancelación
- sello de empresa
- ventana de cambio fuera de horario comercial
- incidencias de red y de procedimientos administrativos
- solicitudes asociadas a rangos de numeración o grupos de salto, solicitudes múltiples
- solicitudes de portabilidad asociadas a solicitudes de desagregaciones de bucle.

### **II.2.1. Tratamiento del envío de originales.**

#### Cuestión analizada: envío de copia fax y original

En las Especificaciones aprobadas por Resolución de 6 de mayo de 1999, se obliga al operador receptor a enviar copia fax de la solicitud antes de la ventana de cambio, así como el original con posterioridad a dicha ventana (apartado 5.1.2.c).

Dicho envío de la copia fax y del original de la solicitud del cliente al operador donante supone una importante carga administrativa para todos los operadores y, en algunos casos, puede producir también dilaciones en la propia tramitación de las solicitudes de los clientes, cuando se producen errores en dichos envíos (pe., por mala calidad en la recepción del fax).

#### Alternativas

Respecto a esta cuestión los operadores no han llegado a un acuerdo. Además de la opción de mantener la situación como actualmente se encuentra, los operadores plantean las dos propuestas alternativas siguientes:

##### alternativa 1

Propuesta por TESAU, plantea limitar el envío de copias originales por parte del operador receptor y mantener el envío de copia fax de las solicitudes de portabilidad. TESAU considera que sólo se deberían enviar los originales en los casos donde existan dudas justificadas o reclamaciones de cliente. Además los originales se deberían conservar, por parte del operador receptor, durante un periodo de cinco años.

##### alternativa 2



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El resto de operadores proponen, sin embargo, la eliminación del envío de copia fax y la limitación del envío de copias originales. Asimismo, proponen igualmente conservar los originales durante un período de cinco años.

### Propuesta de modificación

Ante las dos opciones, se estima necesario reducir la carga administrativa en línea con la alternativa 2, ya que el envío de fax supone un importante esfuerzo y no es garantía suficiente frente al fraude. Hay que tener en cuenta que, hasta el momento, con cerca de un millón de números portados en redes fijas, no se han dado casos de solicitudes que no contasen con el consentimiento del abonado (*slamming*). En el caso de la portabilidad, es difícil encontrar incentivos para realizar esta práctica fraudulenta.

En este sentido, ofrecer un acceso directo a un cliente (nuevo bucle físico) es un proceso que conlleva toda una serie de costes para el operador receptor muy superiores a los de preseleccionar una línea telefónica. Una práctica de este tipo podría dar lugar a la baja inmediata del cliente del supuesto operador receptor, sin que éste haya recuperado sus costes, pudiendo causar, además del desprestigio para el operador, acciones legales en su contra tanto por parte del operador donante como del propio cliente.

En consecuencia, se considera conveniente eliminar la necesidad del envío de faxes y, con relación al envío de originales, facultar al operador donante para que pueda reclamar, del volumen total de solicitudes de portabilidad que reciba, hasta un porcentaje del 5% de las mismas, tal y como ya se estableció en los procedimientos de preselección. Asimismo, el operador receptor deberá conservar los originales firmados por un plazo de cinco años ante posibles reclamaciones, tal como proponen todos los operadores.

Una solicitud podrá ser reclamada por el operador donante al operador receptor (dentro del 5%) antes de seis meses a contar desde la activación del servicio al cliente. El operador receptor habrá de facilitar la solicitud en el plazo de 20 días naturales. El incumplimiento del envío de la solicitud reclamada dará derecho al operador donante, previo consentimiento fehaciente por parte del abonado, a exigir al operador receptor el inicio de un procedimiento inmediato de baja de su servicio. En este caso, el operador receptor queda obligado a asumir los costes correspondientes.

### Resumen alegaciones

TESAU señala su disconformidad con la propuesta efectuada en relación a la eliminación de la necesidad del envío de faxes. TESAU considera que dicha propuesta vulnera el apartado 5 del artículo 24 del Reglamento de Interconexión, el cual establece que:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*“Los operadores que deban proporcionar la conservación de números sólo estarán obligados a hacerlo cuando el abonado se dé de baja como tal y, simultáneamente, de alta en otro operador. Se entiende que hay simultaneidad cuando la solicitud de alta en el nuevo operador incluya una petición a éste para tramitar su baja.*

*A tal fin, dicha petición deberá incluir un escrito del abonado, dirigido a la entidad de la que pretenda darse de baja, comunicando su deseo de causar baja y de conservar sus números.”*

Además, considera que la inexistencia actual de prácticas de “slamming” se debe precisamente a la obligación que tiene el operador receptor de enviar copia fax de la solicitud antes de la ventana de cambio. Por tanto, TESAU considera que el mantenimiento del envío de copia fax es una cuestión muy importante para asegurar los derechos de los usuarios frente a la posible carga administrativa que mediante esta medida se quiere eliminar.

Por su parte, ONO, Auna, Neo-Sky, Vodafone y ASTEL manifiestan su acuerdo con lo señalado en el Informe de los Servicios respecto a la necesidad de reducir la carga administrativa, si bien proponen hacer algunos cambios a la propuesta de los Servicios.

Respecto al plazo de 20 días naturales en el que el operador receptor habrá de facilitar la solicitud en el caso de que el operador donante la reclame antes de seis meses a contar desde la activación del servicio al cliente, ONO y ASTEL consideran más apropiado que el plazo sea establecido en días hábiles y no en días naturales. Neo-Sky considera el plazo de seis meses excesivo y propone un plazo alternativo de tres meses.

Respecto a la obligación de enviar el 5% de los originales al donante cuando éste los reclame, Auna indica su disconformidad, debido al hecho de que, por la naturaleza del servicio, es improbable que se den casos de solicitudes efectuadas sin el consentimiento del abonado (*slamming*).

### Respuesta a las alegaciones

Con relación a la supuesta vulnerabilidad del apartado 5 del artículo 24 del Reglamento de Interconexión señalada por TESAU, cabe señalar que dicho apartado hace referencia a lo que debe incluir el escrito de abonado y no a la manera en que dicha solicitud debe llegar al operador donante. En este sentido, el escrito de solicitud debe ser un escrito en el que quede claramente recogido el deseo del abonado de causar baja en el operador donante y conservar su número. La solicitud que envía el operador receptor al operador donante por medios electrónicos supone la comunicación al operador donante de los deseos del cliente, sustentada dicha comunicación sobre la existencia de una solicitud válida del cliente.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Es el operador receptor el responsable de que dicha solicitud sea perfectamente válida. Dicha solicitud servirá como garantía de la decisión inequívoca del abonado de cambiar de operador conservando su numeración, para lo que 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.

Por tanto, aunque se elimine la obligación de manera general de enviar una copia de la solicitud al operador donante, en el envío de la solicitud electrónica por parte del operador receptor al operador donante, el operador receptor, en nombre del cliente, comunica su deseo de causar baja, de ahí la importancia de que el operador receptor tome todas las medidas necesarias para asegurarse de que cuenta con el consentimiento expreso del cliente.

Por todo lo anteriormente señalado, esta Comisión considera conveniente mantener la propuesta de eliminación del fax y reducción del envío de originales en los términos anteriormente expuestos.

Con relación al resto de propuestas de cambio realizadas tales, como: considerar días hábiles en lugar de naturales, reducir el plazo de seis meses a tres o eliminar el envío del 5% de los originales, esta Comisión no considera oportuno incorporar dichos cambios dado que supondrían una importante reducción de las garantías del conjunto del proceso y dado, además, que las condiciones propuestas se corresponden con condiciones análogas establecidas para otros procedimientos aprobados por esta Comisión.

### **II.2.2. Ventana de cambio deseada**

#### Cuestión analizada

En las Especificaciones de referencia, dentro del mensaje de solicitud enviado por el operador receptor al operador donante se incluye el campo "horario para el cambio preferido por el abonado". Dicho campo tiene carácter obligatorio y en él irá la preferencia de ventana de cambio por parte del abonado.

La comunicación de esta ventana de cambio preferente es únicamente a efectos informativos, ya que el operador donante sólo está obligado a cursar la solicitud en los plazos establecidos por la normativa vigente, pero no a aceptar una fecha y hora de ventana de cambio decidida por el abonado.

En la práctica, la utilidad de este campo, en estos términos, se ha demostrado muy escasa, ya que a TESAÚ, como operador donante principal, le resulta difícil garantizar en todos los casos que se respetan las preferencias manifestadas por los abonados acerca de la fecha y hora de la ventana de cambio. Además, por el





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

carácter obligatorio del campo, aun cuando el abonado no haya manifestado sus preferencias, deberá aparecer en dicho campo una fecha y hora particulares.

### Posibilidades de mejora

Los operadores han acordado eliminar la obligación de enviar en el mensaje de solicitud de portabilidad dicho campo de "*horario para el cambio preferido por el abonado*", dejándola como opcional, al objeto de lograr una mayor eficiencia en la gestión de ventanas del operador donante, posibilitando, no obstante, una tasa mayor de solicitudes en la que se respete la ventana preferida del cliente.

Al operador donante le será más fácil atender estas peticiones en el horario elegido cuanto menor sea el número de solicitudes que lleguen con este campo rellenado. Por ello, los operadores se comprometen a tener un comportamiento responsable en la utilización de este campo, reservándolo para situaciones en las que es realmente importante que la portabilidad real se ejecute en un horario determinado. Para ello, los operadores han acordado incluir el siguiente punto en el Código de Conducta que están redactando los operadores:

*“Los operadores receptores no completarán en las solicitudes de portabilidad el campo de ventana preferida cuando no sea requerido por los clientes, y los operadores donantes respetarán en la medida de lo posible las ventanas solicitadas, asignado las mismas en caso de concurrencia en estricto orden de llegada de las solicitudes.”*

Los operadores también han acordado solicitar informes periódicos sobre esta cuestión a la Entidad de Referencia para llevar un seguimiento sobre la utilización de este campo.

### Propuesta de modificación

Analizada la cuestión, se considera conveniente eliminar la obligación de cumplimentar el campo "*horario para el cambio preferido por el abonado*" y dejarlo como campo opcional.

### Resumen de alegaciones

Todos los operadores que han presentado alegaciones muestran su conformidad respecto a lo señalado en el Informe de los Servicios de la CMT.

No obstante, tanto ONO como ASTEL, estiman que sería conveniente aclarar que el campo opcional "*horario para el cambio preferido por el abonado*" incluya la fecha y la hora de inicio de la ventana de cambio.

### Respuesta a las alegaciones





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Se acepta lo señalado por ONO y ASTEL de forma que el campo "*horario para el cambio preferido por el abonado*" incluya fecha y hora de inicio de la ventana de cambio.

### **II.2.3. Código de conducta.**

En la propia Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos, en su apartado 2, se señala lo siguiente:

*"Esta propuesta de especificación deja, no obstante, algunos aspectos al acuerdo voluntario entre los operadores (que podría ser canalizado a través de un Código de Conducta para portabilidad de números)."*

Es decir, se abría la posibilidad a que, mediante un Código de Conducta, los operadores de forma voluntaria acordaran diferentes aspectos adicionales a los recogidos en las Especificaciones. En el ámbito de la propuesta de modificación que han presentado los operadores, éstos han manifestado estar preparando un Código de Conducta que se comprometerían a cumplir y que complementa las Especificaciones.

En este sentido, es preciso indicar que el Código de Conducta en ningún caso podrá reemplazar aspectos de las Especificaciones Técnicas y que deberá ser conocido por la CMT al objeto de supervisar el adecuado cumplimiento del derecho a la portabilidad de todos los abonados.

No se ha recibido ninguna alegación al Informe de los Servicios sobre esta cuestión.

### **II.2.4. Validación de los datos y causas de denegación, rechazo y cancelación.**

#### Cuestión analizada

Los operadores han analizado el proceso de validación de los datos de una solicitud de portabilidad, así como las causas por las que dicha solicitud puede verse denegada, cancelada o rechazada. Se trata de una cuestión que puede llegar a tener una incidencia directa en el propio abonado, ya que un extremado celo por parte del operador donante puede llevar a que la solicitud se vea repetidamente denegada con los consiguientes perjuicios derivados para cliente y operador receptor.

La que más controversia ha generado entre los operadores ha sido la causa de denegación "por cambio de ubicación física". Dicha causa se estableció para posibilitar al operador, donante denegar una solicitud en caso de que el abonado, además de cambiar de operador fuese a cambiar de domicilio. A este respecto, el Reglamento de Interconexión de 24 de julio de 1998, en su artículo 22.1,



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

establece (para números geográficos) el “... *cambio de operador de red telefónica pública fija, cuando no haya modificación de servicio ni de ubicación física. [...]*”

En la práctica, amparándose en dicha causa de denegación, TESAU ha venido en ocasiones denegando solicitudes por incorrecciones en los datos del domicilio de la solicitud, cuando en realidad no se trataba de un cambio de domicilio sino de discrepancias entre los datos recogidos por el operador receptor y los datos de que disponía TESAU. Situación igualmente replicable en el caso de cualquier otro operador que no sea TESAU y que asuma el papel de operador donante.

Además de esta cuestión, otro aspecto analizado por los operadores ha sido la información que suministra la Entidad de Referencia cuando detecta un error en un proceso en curso. A este respecto, los operadores han comprobado que la información que se suministra no tiene el grado de detalle suficiente, por lo que han estudiado la posibilidad de ampliar dicha información.

### Posibilidades de mejora

Los operadores no han logrado llegar a un acuerdo respecto de la validación de los datos de la solicitud, existiendo dos diferentes propuestas:

#### alternativa 1

Existe un grupo de operadores, no identificado en el documento presentado, que consideran que solamente ha de validarse la coincidencia del DNI/CIF/NIF/NIE o similar (NIE en el caso de extranjeros) del solicitante y la numeración a portar. Añaden, además, que dicha solicitud se debería considerar válida aun cuando el operador donante tenga en sus sistemas el DNI/CIF/NIF/NIE del abonado incorrectamente registrado. Sólo en el caso de que el DNI/CIF/NIF/NIE no sea válido, consideran que habría de validarse la ‘razón social’ o el ‘nombre y apellido’ del usuario.

Para la cuestión del “cambio de ubicación física”, estos operadores proponen que se incluya una cláusula en el contrato del cliente en el que se le informe de la imposibilidad de realizar la portabilidad en caso de cambio de ubicación física.

#### alternativa 2

Esta alternativa, apoyada entre otros por TESAU se basa en reducir la validación de los datos de solicitud en una serie de supuestos e incluir en el Código de Conducta la forma de actuación respecto a la cuestión planteada. Los supuestos propuestos son los siguientes:

- No se validará dirección en solicitudes de Red Inteligente, ni piso y código postal en solicitudes de portabilidad geográfica.
- En caso de discrepancias se admitirá el envío de copia del DNI, siempre y cuando no implique un cambio de titular.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- En caso de discrepancias se analizarán posibles denominaciones alternativas.
- En los contratos de clientes se incluirá una cláusula para informar al cliente de las limitaciones intrínsecas a la portabilidad de numeración geográfica.
- Cualquier actuación que implique una reclamación de cliente y que no esté apoyada en su consentimiento explícito debería suponer el reintegro inmediato del importe correspondiente para que este cliente pueda volver a disponer de los servicios sin coste añadido alguno.

Por otra parte, en relación con la información sobre los errores detectados por la propia Entidad de Referencia, los operadores han acordado detallar la tipología de causas que originan este error de manera que se pueda proporcionar un mayor nivel de información a todos los operadores que intervienen en el proceso.

En concreto, han acordado incluir las siguientes tipologías de causas por vencimientos de temporizador:

- sin respuesta válida a SP por operador donante
- error interno en BDR o réplica
- sin respuesta válida de confirmación CP a ASP por operador receptor.

### Propuesta de modificación

Con relación a las causas de denegación y las validaciones por parte del operador donante, conviene recordar que la única causa establecida relativa a los datos de la solicitud es la "falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su DNI/NIF/CIF/NIE".

La causa "por cambio de ubicación física" se encuentra reservada para los casos en los que el usuario realmente cambia de ubicación física y no para los casos en los que existan discrepancias entre los datos de domicilio de que dispone el operador donante y los datos del domicilio de que dispone el operador receptor. En este sentido, se estima conveniente eliminar esta causa de "por cambio de ubicación física" ya que se trata de una cuestión intrínseca a la propia solicitud, no encontrándose necesario que el operador donante se erija como garante del cumplimiento de lo establecido en el Reglamento de Interconexión respecto de esta cuestión, evitando así que se hagan comprobaciones innecesarias y no reconocidas en las propias Especificaciones.

En el caso de que existan problemas con la validación del DNI/NIF/CIF/NIE, sí parece apropiado llevar a cabo actuaciones, como el envío por fax del documento de identidad, a fin de dilucidar si se trata del mismo abonado, aunque no se estima necesario incluir todas estas posibles actuaciones en las Especificaciones, ya que este tipo de previsiones ya se tienen en cuenta en la operativa diaria en el ámbito de la resolución de incidencias.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por último, con relación a la información sobre los errores detectados por la propia Entidad de Referencia, se estima conveniente incluir la tipología de causas por vencimientos de temporizador acordada por los operadores.

### Resumen de alegaciones

TESAU muestra su disconformidad con respecto a la eliminación de la causa “por cambio de ubicación física”. En este sentido, alega que se trata de una causa prevista en el Reglamento de Interconexión que garantiza que el cliente disponga de la información sobre las circunstancias en las que se puede realizar las portabilidades, así como para evitar posibles errores en las solicitudes.

Por otra parte, TESAU considera necesario que no sólo se valide el DNI/NIF/CIF/NIE sino también el nombre del usuario solicitante, debido al hecho de que la validez del contrato sólo es tal si corresponde con la persona real que tiene dicho contrato a su nombre.

Por otra parte, ONO, Auna, Neo-Sky, Vodafone y ASTEL manifiestan su conformidad con la propuesta de los Servicios.

No obstante, ONO solicita que, además de la actuación de enviar por fax el documento de identidad en el caso de que se detecten problemas con la validación del DNI/NIF/CIF/NIE, se contemple la posibilidad de realizar otras actuaciones, como el envío de una de las facturas del operador donante enviadas al cliente. ONO está de acuerdo con que todas estas actuaciones no se incluyan en las Especificaciones.

Auna especifica que, en el caso de discrepancia en la validación respecto a la causa establecida en el Informe, se debería incorporar en las Especificaciones la propuesta efectuada por el Grupo de Procedimientos, respecto a esta cuestión, y que ha sido recogida parcialmente como “alternativa 1” en el Informe de los Servicios.

Por otra parte, Auna manifiesta que, debido a que ya no es necesario validar la dirección del abonado, se debería eliminar dicho campo de la solicitud de portabilidad. Asimismo, indica que la causa de denegación por causas técnicas justificadas debería aclararse con más nivel de detalle en la Especificación o eliminarse, debido al hecho de que puede ser utilizada por el operador donante para denegar portabilidades de forma arbitraria y por causas desconocidas por el operador receptor.

### Respuesta a las alegaciones

Esta Comisión considera conveniente desestimar la solicitud de TESAU de mantener la causa “por cambio de ubicación física”. A este respecto, cabe reiterar que el hecho de eliminar dicha causa elimina la posibilidad de que el operador donante se erija como garante del cumplimiento de lo establecido en el



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Reglamento de Interconexión, no que se posibilite que se pueda ofrecer la conservación de la numeración en caso de cambio de ubicación física.

Con respecto a la necesidad que señala TESAU de validar el nombre del abonado, se vuelve a reiterar que las validaciones que debe realizar el operador donante se deben limitar a las estrictamente necesarias, quedando el cliente perfectamente identificado a través del DNI/NIF/CIF/NIE. Solamente en casos de discrepancia en la comprobación del DNI/NIF/CIF/NIE, sí parece apropiado llevar a cabo otras actuaciones en el ámbito de la resolución de incidencias, tales como el envío por fax del documento de identidad o el envío de algunas facturas emitidas por el operador donante al cliente, actuaciones éstas que ya se vienen realizando en la operativa diaria y que, por lo tanto, no se considera necesario, como señala ONO, que queden recogidas en las Especificaciones.

Por último, no se considera apropiado la eliminación del campo “dirección de abonado”, puesto que aporta una información adicional para facilitar la identificación del abonado pues, si bien dicha información no podrá ser utilizada por el operador donante para denegar la solicitud, sí es una información que puede contribuir a facilitar el proceso. En todo caso, si hubiesen dudas sobre la identificación del abonado, dichos problemas podrán ser solventados a través de la resolución de incidencias, como se ha señalado anteriormente.

### **II.2.5 Sello de empresa**

#### Cuestión analizada

Cuando el solicitante de una petición de conservación de numeración es una persona jurídica, las Especificaciones establecen que, además de la firma del representante de la empresa, la solicitud debe llevar un sello de la empresa solicitante. En la práctica, se ha visto que en algunos casos este requisito es de difícil o imposible cumplimiento, ya que algunas empresas no disponen de dicho sello.

#### Posibilidades de mejora

Los operadores han acordado que el requisito del sello de empresa se pueda sustituir por el DNI/NIE y el cargo del responsable de la empresa que firma la solicitud.

#### Propuesta de modificación

Se estima conveniente incluir esta alternativa al requisito del sello de empresa.

#### Resumen de alegaciones

Todos los operadores muestran su conformidad respecto a esta cuestión.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

No obstante, Neo-Sky considera necesario aclarar si el responsable de la empresa que firma la solicitud puede ser otra persona distinta al representante legal de la empresa, como el responsable de los servicios de telecomunicaciones de la empresa.

### Respuesta a las alegaciones

Con relación a lo señalado por Neo-Sky sobre esta cuestión, se estima conveniente aclarar que por responsable de la empresa se podrá también entender al responsable de los servicios de telecomunicaciones de la empresa, siempre y cuando dicha representatividad quede acreditada.

## **II.2.6 Ventana de cambio fuera de horario comercial**

### Cuestión analizada

Tal y como se establece en las Especificaciones de referencia, la ventana de cambio es un espacio temporal de un máximo de tres horas, donde se produce el cambio real del operador donante al receptor reteniendo la numeración. Durante dicha ventana, los operadores implicados en el proceso de portabilidad tienen que realizar las actuaciones asociadas al cambio, por lo que no es posible en ese espacio de tiempo garantizar al usuario el correcto funcionamiento del servicio.

El horario para dicha ventana de cambio está actualmente establecido en las Especificaciones de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, en días laborables. A este respecto, algunos operadores han manifestado su interés por que dicho horario se vea ampliado fuera del horario comercial.

### Posibilidades de mejora

Con respecto a esta cuestión, los operadores no han llegado a un acuerdo. Algunos proponen ampliar los horarios de la ventana de cambio, mientras que otros han manifestado que imponer dicha obligación de manera genérica supondría una mayor disponibilidad de recursos humanos, un aumento en las inversiones y costes necesarios en los sistemas existentes y un mayor número de incidencias.

En particular, TESAU propone que la ampliación de horarios esté sujeta a negociaciones bilaterales entre el operador donante y el operador receptor, al objeto de que se realice una planificación específica y, por tanto, sin las inversiones y costes añadidos que supone la ampliación del horario comercial de manera global.

### Propuesta de modificación



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Con relación a esta cuestión y analizadas las distintas posturas, se considera que en este momento no procede establecer una obligación genérica de ampliación del horario de la ventana de cambio más allá del horario comercial, tomando en consideración el esfuerzo de adaptación que puede suponer en algunos casos, así como las mayores inversiones por tener que disponer de recursos fuera del horario comercial. En todo caso, parece muy razonable que se pueda llegar a acuerdos bilaterales para tramitaciones fuera del horario recogido en las Especificaciones.

### Resumen de alegaciones

Auna, Vodafone y ASTEL estiman necesario que la Especificación contemple que los posibles acuerdos bilaterales para las tramitaciones fuera del horario hábil no perjudiquen al resto de los operadores.

### Respuesta a las alegaciones

Se estima conveniente recoger lo señalado por Auna, Vodafone y ASTEL, de forma que se acepta que se puedan llegar a acuerdos bilaterales para tramitaciones fuera del horario recogido en las Especificaciones, siempre y cuando no cause claros perjuicios a terceros operadores.

### **II.2.7 Incidencias de red y de procedimientos administrativos**

Los operadores han detectado que, adicionalmente a los procedimientos administrativos establecidos en las Especificaciones Técnicas, necesitarían una mejor coordinación entre ellos a la hora de informar sobre incidencias y obtener una respuesta adecuada por parte de los distintos operadores. A este respecto, hay que tener en cuenta que no solamente TESAU puede ser el operador que se comporte como operador donante y que, cuando se porta un número, ello afecta a todos los operadores fijos.

A pesar de haber detectado la necesidad de trabajar en la mejora de estas cuestiones y de haber mantenido diversas reuniones al respecto, los operadores no han avanzado en sus propuestas y en la búsqueda de soluciones.

En el ámbito del documento de propuesta de modificación presentado por los operadores, se reconoce esta necesidad, pero simplemente se presenta una alternativa centrada únicamente en establecer una serie de penalizaciones al operador donante en caso de incumplimiento de la ventana de cambio. Se trata, a todas luces, de una cuestión que debería tratarse conjuntamente con el resto de aspectos relativos a la operativa diaria y no de manera aislada, pudiéndose incluir como parte del propio Código de Conducta.

Asimismo, con relación al establecimiento de penalizaciones, cabe recordar que el fin último de las Especificaciones es garantizar el derecho de los abonados a conservar sus números de teléfono en caso de cambio de operador. No se trata





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de una cuestión circunscrita a una relación contractual entre operadores en la que su incumplimiento sólo pueda recibir una penalización establecida en dicho contrato, sino de una vulneración en última instancia del derecho del abonado a la conservación del número, reconocido ampliamente en la normativa vigente. Por consiguiente, un inadecuado tratamiento de las incidencias podría suponer un incumplimiento de las Especificaciones y, por tanto, una conducta susceptible de sanción administrativa.

Con relación a todo anterior, Auna señala que, si bien ningún operador ha presentado una propuesta con relación a la resolución de incidencias, consideran necesario que se incluya un conjunto de obligaciones mínimo y que se establezcan las penalizaciones propuestas. Por su parte, Vodafone considera necesario fijar, dentro de las Especificaciones, una serie de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) en el caso de incidencias de red, y que no formen parte del propio Código de Conducta acordado entre los operadores.

En respuesta a estas alegaciones, cabe señalar que son los propios operadores los que deben avanzar en una mejor coordinación a este nivel. Los operadores más involucrados en la operativa diaria de estos procedimientos deberían dedicar los recursos necesarios para aportar soluciones, situación que parece no haberse dado hasta el momento.

### **II.2.8 Solicitudes asociadas a rangos de numeración o grupos de salto, solicitudes múltiples.**

#### Cuestión analizada

Los operadores han estudiado a la luz de la experiencia las situaciones en las que hay más de un número asociado a una solicitud. Las Especificaciones contemplan que una solicitud pueda ser de un rango de números, pero el problema con el que en ocasiones se encuentran los operadores receptores es el de conocer exactamente dicho rango de números, ya que el operador donante sólo aceptará la solicitud si el rango de números está bien indicado y, en ocasiones, ni el abonado ni el operador receptor parecen conocer con exactitud dicho rango.

Se trata de una cuestión importante, puesto que dicha información servirá posteriormente para el correcto encaminamiento de las llamadas, al tiempo que deberá ser fiel reflejo del deseo del abonado. Por ello, se debe buscar una solución que contribuya tanto a facilitar la obtención de dicha información, como a garantizar que se respete el deseo del abonado.

Por otra parte, los operadores han señalado que sería conveniente disponer de solicitudes que agrupasen varios rangos de numeración o números individuales no consecutivos al objeto de tratar más eficientemente las solicitudes de portabilidad.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### Posibilidades de mejora

Al respecto, los operadores han llegado a un acuerdo sobre la conveniencia de disponer de los mecanismos para facilitar el conocimiento de la numeración asociada a los “accesos múltiples” y “accesos básicos RDSI”. Sin embargo, no ha sido posible llegar a un consenso sobre las modificaciones necesarias al procedimiento actualmente existente para llevar a la práctica lo expuesto anteriormente. Adicionalmente, se señala la dificultad de armonizar la posible solución con la tipología de cupos actualmente establecida.

Se han presentado varias posibles soluciones que vienen a resolver principalmente la problemática de que el operador receptor conozca fielmente la numeración susceptible de ser portada. Estas soluciones son las siguientes:

#### Propuesta 1

Algunos operadores proponen incluir en la solicitud escrita la posibilidad de que, mediante campo habilitado a tal efecto, el usuario pueda expresar su consentimiento a que el acceso sea portado en su totalidad, de forma que únicamente sea necesario incluir una cualquiera de las numeraciones del grupo múltiple. Para ello, sería necesario indicar dicho consentimiento en el mensaje electrónico de solicitud de portabilidad. De este modo, en caso de que la numeración a portar indicada en el mensaje no incluyera toda la numeración asociada al acceso (considerando como acceso los grupos de salto y PABX), el operador donante tendría obligación de suministrar la información correspondiente en un mensaje de contestación (mensaje ASP). Esta información quedaría recogida por la ER y sería transmitida al receptor y a los operadores terceros del dominio de la portabilidad, para su conocimiento.

En cuanto a los cupos, los operadores exponen que esta tipología de portabilidad podrá bien diferenciarse con un cupo específico, o bien ser tratado como una portabilidad dentro de los accesos múltiples. Además, la forma de indicar en el mensaje este tipo de portabilidades se podrá realizar mediante la extensión de las tipologías y su codificación.

#### Propuesta 2

Otros operadores proponen que, en caso de que no se incluyera la numeración completa del acceso, el donante enviaría una denegación incluyendo en alguno de los campos del mensaje la numeración completa asociada al acceso, considerando como acceso los grupos de salto y las centralitas.

#### Propuesta 3

En los casos en los que el abonado quiera portar toda la numeración asociada a un número de cabecera, algunos operadores proponen incluir la posibilidad de que el operador receptor indique claramente esta situación, de forma que sólo



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

tenga que incluir en la solicitud ese número de cabecera y sea el operador donante el que indique el rango o numeración afectada.

### Propuesta de modificación

En primer lugar, se estima conveniente ampliar la solicitud de portabilidad para que recoja múltiples numeraciones de un mismo abonado en una única solicitud. Si bien, a este respecto, los operadores no hacen ninguna propuesta concreta, se considera que en un mismo mensaje de solicitud puedan solicitarse hasta 10 numeraciones distintas, que podrían ser números individuales y/o rangos de numeración indistintamente. Asimismo, para los casos en que fuese necesario portar más de 10 numeraciones, se añadirá un campo adicional para vincular dos solicitudes diferentes.

En principio, el hecho de posibilitar numeraciones múltiples no aumentará los tipos de solicitudes. En el caso de que se trate de centralitas, la solicitud seguirá siendo del tipo "acceso múltiple", tipo existente actualmente en las Especificaciones. A efectos de cupo, dicha solicitud computará por el número total de rangos y números individuales que contenga.

Se posibilita también que se agrupen varios accesos analógicos en una misma solicitud bajo el tipo ya existente "accesos individuales". A efectos de cupo, dicha solicitud contabilizará por el total de accesos analógicos incluidos.

Para permitir otro tipo de combinaciones, se posibilita, en caso de que así lo acuerden los operadores, que cada numeración individual o rango de numeración tenga asociado un tipo de acceso, en lugar de un único tipo de acceso para toda la solicitud.

En cuanto a la cuestión del posible desconocimiento de la numeración a portar, parece razonable aceptar que el operador receptor pueda incluir solamente parte de la numeración o el número de cabecera en los casos en los que ha obtenido el consentimiento expreso del abonado para portar toda la numeración asociada a dichos accesos. En este caso, el operador receptor sólo incluirá parte de la numeración, incluyendo número de cabecera, y el operador donante en el mensaje de aceptación incluirá toda la numeración asociada a dichos accesos, de forma que, a partir de ese momento, en todo el proceso de portabilidad quede perfectamente recogida toda la numeración a portar. El operador receptor en el mensaje de solicitud añadirá una indicación de que tiene el consentimiento del abonado para portar toda la numeración asociada a dichos números.

### Resumen de alegaciones

TESAU considera que el cliente dispone de mecanismos suficientes para conocer su numeración, por lo que no está de acuerdo con que sea el operador donante el que deba suministrar dicha información al operador receptor.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Neo-Sky muestra su disconformidad respecto a la ampliación de la solicitud hasta 10 numeraciones distintas, así como a la posibilidad de vincular dos solicitudes diferentes, debido, fundamentalmente, a la excesiva complejidad de la solución propuesta, ya que, a su juicio, puede suponer unos cambios en los sistemas de portabilidad excesivos respecto a la problemática que se pretende resolver.

Vodafone y ONO proponen que se añada la posibilidad de poder vincular más de dos solicitudes. Asimismo, ONO solicita que la aceptación de una de las solicitudes implique la aceptación de todas las solicitudes vinculadas. Auna considera más apropiado ampliar la solicitud múltiple a un total de veinte números o rangos.

Por otra parte, ONO, Neo-Sky y ASTEL proponen que no se deje al acuerdo de los operadores la vinculación entre diferentes tipos de acceso y numeración para una misma solicitud. Tanto ASTEL como Auna proponen que se añada la posibilidad de portar parte de la numeración asociada a un acceso, dejando abierta la posibilidad a que el cliente quiera dar de baja el resto de la numeración o bien mantenerla con TESAU.

Por último, TESAU propone que el mensaje de aceptación ASP que el operador donante debe devolver con toda la numeración permita incluir un número variable de rangos de numeración. TESAU añade que, en estos casos, la única numeración que debería incluir el operador receptor debería ser el número de cabecera junto al pleno consentimiento del cliente, pudiendo denegar el operador donante en caso de que no corresponda con dicho número de cabecera.

### Respuesta a las alegaciones

Con relación a la obligación que se impone al operador donante de devolver en el mensaje de aceptación toda la numeración asociada a un acceso, se ha constatado que obligar siempre a rellenar toda la numeración al operador receptor puede dificultar considerablemente la tramitación, no resultando eficientes los mecanismos de que dispone el cliente a los que hace mención TESAU. Con relación a la complejidad aludida por Neo-Sky, no parece que sea una cuestión compartida por el resto de operadores que, por el contrario, sí ven necesaria dicha modificación.

Con relación a flexibilizar aún más la solicitud múltiple, posibilitando diferentes rangos de numeración, permitiendo 20 en lugar de 10 o vinculaciones de más de dos solicitudes, añadiría mayor complejidad y no se juzga necesario, puesto que siempre existe la posibilidad de comunicar únicamente el número de cabecera, previo consentimiento del abonado, y confirmar el mensaje de aceptación enviado por el operador donante con toda la numeración asociada a dicho acceso, que podrá ser más de 10 o de 20 rangos de numeración, dado que no se fija un límite en este caso. Por otra parte, sí parece necesario dejar al acuerdo de los operadores otras opciones, ya que se trata de opciones que no han sido



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

propuestas por los operadores y cuyo desarrollo requieren un análisis pormenorizado.

Por último, con relación a la necesidad de contemplar la posibilidad de portar parcialmente la numeración asociada a un acceso, no se considera una cuestión necesaria por los siguientes motivos:

- En el caso de que se trate de una solicitud de portabilidad asociada a una desagregación de bucle, es en el propio ámbito de desagregación de bucle en el que se va a producir, de ser necesaria, una reconfiguración del acceso en caso de desagregación parcial de los bucles del acceso.

Puesto que en el proceso conjunto va incluida una reconfiguración, se entenderá que la numeración comunicada por el operador beneficiario corresponde a la situación final esperada y no procederá denegar la solicitud aduciendo que se trata de una numeración parcial de un acceso, ya que habrá que tener en cuenta que, en el momento en que llegue la ventana de cambio de portabilidad, se tratará de toda la numeración asociada al nuevo acceso reconfigurado y no de una numeración parcial.

- Para el resto de casos, sólo cabe plantearse la situación en la que el cliente sólo quiere portar parte de la numeración, dándose de baja el resto de la numeración. Esta situación tampoco requiere un cambio en las Especificaciones actuales dado que el operador receptor siempre puede proceder a dar de baja aquella numeración una vez cursada la portabilidad.

Por todos los motivos anteriormente señalados, esta Comisión considera conveniente mantener sin cambios la propuesta de modificación anteriormente expuesta, excepto en las siguientes cuestiones:

- Posibilitar que el mensaje de aceptación tenga un número variable de rangos de numeración, como propone TESAÚ.
- Posibilitar que el operador donante pueda denegar la solicitud en base a la falta de correspondencia de la numeración y abonado identificado por su DNI/NIF/CIF/NIE, en caso de que la solicitud no incluya el número de cabecera,

### **II.2.9 Solicitudes de portabilidad asociadas a solicitudes de desagregaciones de bucle.**

#### Cuestión analizada

Habitualmente, los operadores que cursan solicitudes de desagregación del bucle de abonado asocian, asimismo, la portabilidad de la numeración con su correspondiente solicitud. Dado que se inician dos procesos, uno de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

desagregación del bucle y otro de portabilidad, en la práctica se ha comprobado que la existencia de dos tipos diferentes de validaciones, no coincidentes además en el tiempo -ya que la de portabilidad se inicia posteriormente a la fecha de la desagregación (y cinco días hábiles antes de la dicha desagregación)-, puede en ocasiones presentar importantes descoordinaciones.

Los operadores coinciden en que la sincronización necesaria de los procesos de desagregación del bucle y portabilidad es muy crítica y genera problemas en la práctica. Sin embargo, no están de acuerdo en la forma de solucionarlos y se han planteado dos propuestas.

### Posibilidades de mejora

#### Propuesta 1

Algunos operadores proponen la eliminación del mensaje de solicitud de portabilidad para solicitudes asociadas a desagregaciones, de forma que sería TESAÚ quien directamente habría de enviar a la ER un mensaje CP de confirmación del proceso, incluyendo los datos de la ventana de cambio. A través de este mensaje, TESAÚ notificaría a la ER la aceptación de una portabilidad asociada a una desagregación. Estas solicitudes podrían tener un cupo diferenciado.

Los argumentos principales de bs operadores que se muestran favorables son que, mediante esta propuesta, se elimina la doble validación de solicitudes de desagregación con portabilidad, disminuyendo la posibilidad de errores. Además, se eliminan mensajes innecesarios en el proceso de portabilidad cuando va asociado a una desagregación previamente aceptada por el donante.

#### Propuesta 2

Otros operadores consideran que la principal problemática que plantea la coordinación de bucle y portabilidad son las referencias cruzadas necesarias y los plazos existentes en el ámbito de portabilidad, que no coinciden con los de bucle. Para solucionar esta problemática, proponen modificar los procedimientos añadiendo un nuevo tipo de solicitud que extienda los plazos más allá de los cinco días.

### Propuesta de modificación

Dada la problemática expuesta, y al objeto de que todas las validaciones de portabilidad se puedan llevar a cabo al inicio del proceso de desagregación, se requerirá al operador que solicita la desagregación con portabilidad que incluya en la solicitud de desagregación toda la información que iría en el mensaje de solicitud de portabilidad. TESAÚ podrá aceptar o denegar dicha solicitud de desagregación, además de por las causas reconocidas en la OBA, por las causas de denegación reconocidas en portabilidad, y todo ello en el plazo establecido





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

para recibir una contestación por parte de TESAU a una solicitud de desagregación.

Previamente a la ventana de cambio, el operador receptor deberá enviar un mensaje de solicitud conteniendo la información relativa a portabilidad que previamente habrá enviado en el proceso de desagregación e indicará expresamente el número administrativo de desagregación. Dicho mensaje de solicitud no podrá ser encolado ni estará sujeto a ningún cupo de portabilidad, de forma que la ER, en cuanto lo reciba, lo reenviará al operador donante sin tener en cuenta otros controles.

TESAU no podrá denegar dicha solicitud dado que la validación ya la habrá llevado a cabo con anterioridad en el proceso de desagregación.

### Resumen de alegaciones

Auna muestra su disconformidad con la propuesta efectuada en el Informe de los Servicios. En concreto, alega que el procedimiento propuesto provocaría una duplicación de los procesos administrativos, así como un importante incremento de rechazos de solicitudes de desagregación. Auna solicita que se ratifiquen las medidas cautelares adoptadas en el ámbito de este expediente mediante Resolución de fecha 18 de julio de 2002.

Neo-Sky considera que lo expuesto en el Informe referente a que las solicitudes de portabilidad asociadas a desagregaciones de bucle no pueden ser encoladas ni estar sujetas a ningún cupo de portabilidad supone una discriminación respecto a las peticiones de portabilidad sin desagregación.

Por su parte, TESAU, en su escrito de alegaciones, realiza ciertas matizaciones y propuestas añadidas respecto a esta cuestión. De este modo, indica que se debe prever una ampliación de plazo de los temporizadores de portabilidad para asignación de ventanas en caso de solicitudes de portabilidad ligadas a bucle a más de cinco días hábiles.

También manifiesta que, en el caso de que la numeración solicitada no se correspondiera con el número administrativo de desagregación de bucle, se debería prever una causa de denegación para tratar dichos casos.

Por último, TESAU indica que este tipo de solicitudes de portabilidad deberían tratarse de la misma forma que el resto de peticiones. En concreto, en lo referente a efectos de cupos y de pago de los costes incurridos y reconocidos en portabilidad para todos los operadores.

### Respuesta a las alegaciones

Esta Comisión no comparte lo señalado por Auna con relación a este apartado, dado que precisamente los cambios planteados posibilitan que no se produzca





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

una doble validación, primero en el ámbito de la OBA y después en el proceso de portabilidad días después como venía ocurriendo hasta la adopción de las citadas Medidas Cautelares, sino que todas las validaciones que se consideran imprescindibles para garantizar el correcto funcionamiento de la totalidad del procedimiento se realicen a su inicio. En cuanto a la supuesta discriminación alegada por Neo-Sky, cabe señalar que una solicitud de portabilidad asociada a una desagregación de bucle pasará por las mismas validaciones que pasará una solicitud de portabilidad que no esté asociada a una desagregación, por lo que no cabe hablar de discriminación.

Con relación a la ampliación de temporizadores señalada por TESAÚ, se considera que puede ser una propuesta que venga a mejorar todavía más la coordinación de ambos procedimientos y, por ello, se insta a los operadores, dado que requiere un análisis coordinado de los distintos agentes, para que trabajen en este sentido para llegar a una propuesta que contemple esta posibilidad.

Por otra parte, tal y como TESAÚ señala, esta Comisión considera razonable aceptar que si el mensaje SP de solicitud que el operador receptor envíe en el proceso de portabilidad no se puede asociar con una solicitud de desagregación por encontrarse errores en la numeración o en el número administrativo de la solicitud de desagregación del bucle, el operador donante podrá denegar dicha solicitud.

Por último, con relación a lo señalado por TESAÚ respecto de que este tipo de solicitudes se traten igual que el resto de solicitudes a efectos de cupo, esta Comisión no puede estar sino en desacuerdo, dado que se trata de una solicitud de portabilidad que, en realidad, ya ha sido previamente aceptada por TESAÚ y, por lo tanto, no puede verse ni encolada o ni rechazada por un problema de cupo.

### **II.3 Con relación al plazo para la implantación de las modificaciones**

ONO, Auna y ASTEL consideran que, respecto al plazo de implantación de las propuestas efectuadas en el Informe de los Servicios de la CMT, es necesario distinguir entre las que no impliquen un cambio en los sistemas de la ER ni de los operadores (tratamiento de envío de originales, sello de la empresa) de otras que requieran modificaciones de dichos sistemas.

Así, en el primer caso, indican que la implantación debería ser inmediata. Sin embargo, en el segundo caso, ASTEL considera que el plazo de cinco meses propuesto en el Informe de los Servicios es insuficiente, proponiendo, por tanto, un plazo de 10 meses para las modificaciones de la Especificación cuando sea necesario realizar desarrollos del sistema.

Con relación a esta cuestión, esta Comisión considera conveniente fijar un plazo de cinco meses para su implantación por considerarlo suficiente. Asimismo, considerando que las modificaciones requieren una coordinación entre los distintos operadores, no se considera procedente establecer plazos diferenciados.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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

### RESUELVE

**Primero.** Aprobar la modificación de las Especificaciones Técnicas de los procedimientos administrativos aplicables a la conservación de numeración geográfica y de red inteligente en caso de cambios de operador, cuyo texto íntegro resultante se adjunta como Anexo I a la presente Resolución.

**Segundo.** Los operadores de redes telefónicas públicas deberán haber implantado las Especificaciones Técnicas incluidas en el Anexo I antes del 1 de octubre de 2004.

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 LA NUMERACIÓN GEOGRÁFICA  
Y DE RED INTELIGENTE EN CASO DE CAMBIO DE  
OPERADOR EN LAS REDES TELEFÓNICAS PÚBLICAS**

**15 abril 2004**

# Índice

<b>1. AMBITO DEL DOCUMENTO</b>	<b>4</b>
<b>2. MODELO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ELEGIDO</b>	<b>4</b>
<b>3. DEFINICIONES</b>	<b>5</b>
<b>4. ACRÓNIMOS</b>	<b>7</b>
<b>5. PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE PORTABILIDAD DE NUMERACIÓN</b>	<b>8</b>
5.1 CAMBIO DE OPERADOR CON CONSERVACIÓN DE NUMERACIÓN	8
5.2 SUBPROCESO DE CANCELACIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE OPERADOR	15
5.3 BAJA DE ABONADO CON NUMERACIÓN PORTADA	17
5.4 PROCESO DE MODIFICACIÓN DEL NRN	23
5.5 SUBPROCESO DE CANCELACIÓN DEL PROCESO DE MODIFICACIÓN DE NRN	25
5.6 VERIFICACIÓN DE LA INTEGRIDAD DE LA BASE DE DATOS DE REFERENCIA	27
5.7 ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTO DE NUMERACIÓN PORTADA	28
5.8 PROCESO DE RESOLUCIÓN DE POSIBLES INCOHERENCIAS ENTRE LAS BASES DE DATOS DE OPERADORES Y LA BDR	29
5.9 PROCESO DE ERROR DETECTADO POR LA ER	31
5.10 PROCESO DE RECHAZO POR OPERADOR TERCERO, TRAS CONFIRMACIÓN PREVIA	31
5.11 PROCESO DE REENVÍO DEL ÚLTIMO MENSAJE ERRÓNEO DE UN PROCESO	32
5.12 TRATAMIENTO DE PROCESOS Y MENSAJES A CANARIAS	33
<b>6. CUPO DIARIO DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD</b>	<b>34</b>
6.1 REVISIÓN DE LOS CUPOS DIARIOS POR TIPO DE SOLICITUD Y OPERADOR	35
<b>7. INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA BASE DE DATOS DE REFERENCIA</b>	<b>37</b>
<b>8. VALORES DE LAS VENTANAS DE ACTUACIÓN Y LOS TEMPORIZADORES INVOLUCRADOS DE CADA UNO DE LOS PROCESOS</b>	<b>38</b>
8.1 DURACIONES DE VENTANAS	38
8.2 VALORES DE TEMPORIZADORES	38
<b>9. DESCRIPCIÓN DE LOS MENSAJES INTERCAMBIADOS</b>	<b>40</b>
9.1 PARÁMETROS COMUNES A TODOS LOS MENSAJES	40

<b>9.2</b>	<b>MENSAJES DEL PROCESO DE CAMBIO</b>	<b>40</b>
<b>9.3</b>	<b>MENSAJES DEL PROCESO DE RECHAZO TRAS CONFIRMACIÓN PREVIA</b>	<b>43</b>
<b>9.4</b>	<b>MENSAJES DEL PROCESO DE BAJA</b>	<b>43</b>
<b>9.5</b>	<b>MENSAJES DEL PROCESO DE MODIFICACIÓN DE NRN</b>	<b>46</b>
<b>9.6</b>	<b>MENSAJES DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE INTEGRIDAD DE BDR</b>	<b>47</b>
<b>9.7</b>	<b>MENSAJES DEL PROCESO DE ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTO</b>	<b>47</b>
<b>9.8</b>	<b>MENSAJES DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE INCOHERENCIAS</b>	<b>48</b>
<b>9.9</b>	<b>MENSAJES DEL SUBPROCESO DE CANCELACIÓN DE PROCESO DE CAMBIO</b>	<b>49</b>
<b>9.10</b>	<b>MENSAJES DEL PROCESO DE ERROR DETECTADO POR ER</b>	<b>49</b>
<b>9.11</b>	<b>MENSAJES DEL SUBPROCESO DE CANCELACIÓN DE PROCESO DE MODIFICACIÓN DE NRN</b>	<b>49</b>
<b>9.12</b>	<b>MENSAJE DE REENVÍO DEL ÚLTIMO MENSAJE ERRÓNEO</b>	<b>50</b>

<b>10.</b>	<b><u>REQUISITOS MÍNIMOS A INCLUIR EN LAS SOLICITUDES DE ABONADO DE CAMBIO DE OPERADOR</u></b>	<b><u>50</u></b>
------------	--	------------------

<b>10.1</b>	<b>SOLICITUD DE PORTABILIDAD DE ABONADOS RES IDENCIALES</b>	<b>51</b>
<b>10.2</b>	<b>SOLICITUD DE PORTABILIDAD DE ABONADOS EMPRESARIALES</b>	<b>51</b>
<b>10.3</b>	<b>REQUISITOS ADICIONALES</b>	<b>51</b>

## **1. AMBITO DEL DOCUMENTO**

Esta especificación técnica describe los procedimientos administrativos cooperativos entre operadores para la conservación de numeración geográfica en caso de cambio de operador sin cambiar ni de servicio ni de ubicación física, y de numeración para los servicios de inteligencia de red cuando no hay cambio de servicio.

La especificación técnica describe los procesos y roles adoptados por un conjunto definido de actores, entendidos como unos comportamientos establecidos y específicos, y una serie de secuencias de interacción determinados por un repertorio finito y definido de mensajes intercambiados a través de un medio de comunicación acordado, conforme a la legislación aplicable, con el mínimo impacto posible en la calidad del servicio al cliente.

Quedan fuera del ámbito de la especificación técnica las actuaciones coordinadas en los predios del abonado que solicita a un operador portabilidad de numeración. Tales actuaciones en predios deberán ser acordadas entre los operadores implicados con anterioridad a las necesarias actuaciones en sus redes.

Quedan también fuera del ámbito del presente documento las pruebas que los operadores habrán de realizar para garantizar el éxito de la ejecución de los procesos asociados a la portabilidad de numeración.

Asimismo, los operadores podrán acordar franjas horarias distintas de la especificada en este documento (horario comercial de 8 a 20 horas), para la realización de las actuaciones precisas que permitan el cambio de operador con conservación de numeración.

## **2. MODELO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ELEGIDO**

El presente documento describe los requisitos funcionales para la gestión y administración de los procedimientos administrativos asociados a la portabilidad de números geográficos y de servicios de inteligencia de red.

La solución técnica acordada para las interacciones administrativas entre los operadores afectados por procesos de portabilidad está basada en la canalización de sus comunicaciones a través de una Entidad de Referencia central, que actuará de medio de comunicación entre los operadores, de referencia para los datos de encaminamiento de números portados y de histórico de las distintas interacciones entre los operadores, así como de controlador de la corrección y sincronismo de tales interacciones para facilitar los distintos procesos sobre portabilidad y poder actuar de fuente de información en caso de potenciales discrepancias o disputas que puedan implicar responsabilidades ante abonados u operadores. La Entidad de Referencia permitirá además la correcta actualización de los datos sobre portabilidad de las bases de datos internas a las distintas redes.

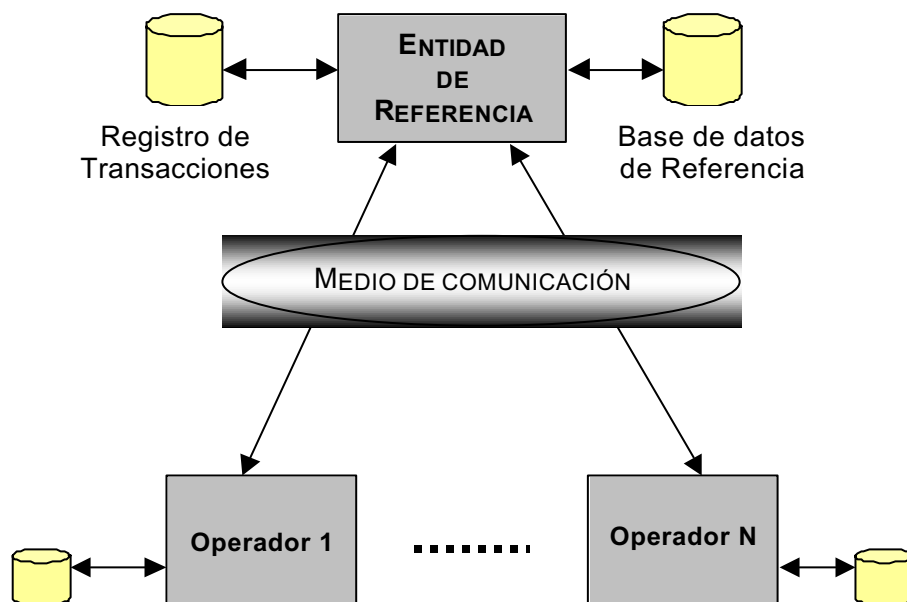
La especificación técnica de los procedimientos administrativos incide sobre las interacciones entre los operadores a través de la Entidad de Referencia, de forma independiente de la solución técnica que cada operador adopte en la implantación de sus sistemas internos de gestión de portabilidad.



Esta propuesta de especificación deja, no obstante, algunos aspectos al acuerdo voluntario entre los operadores (que podría ser canalizado a través de un Código de Conducta para portabilidad de números).

Queda fuera del ámbito de la especificación la identificación concreta del medio de comunicación entre los sistemas de administración y gestión de los operadores y la Entidad de Referencia. No obstante, el medio de comunicación deberá satisfacer los siguientes requisitos:

- autenticación de agentes intervinientes;
- aseguramiento de la integridad de la información intercambiada;
- certificación de entrega de los mensajes;
- no repudio;
- retardo de transmisión limitado;
- medio electrónico;
- coste óptimo.



*Figura 1. Modelo de Procedimientos Administrativos*

### 3. DEFINICIONES

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

#### **Abonado**

Persona física o jurídica que ha suscrito un contrato de prestación de servicios telefónicos con un determinado operador.

#### **Base de datos de referencia (BDR)**

La base de datos gestionada por la ER que incluye todos los números portados y sus NRNs asociados.

**Base de datos de transacciones**

La base de datos gestionada por la ER que incluye un registro histórico de todas las transacciones de mensajes y datos asociados a un proceso particular de portabilidad.

**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 de acceso, para el que un operador donante garantiza su gestión y ejecución de los procesos asociados en los plazos y condiciones establecidos en esta especificación.

**Dominio de (encaminamiento de) portabilidad**

El conjunto de redes capaces de comportarse como “red origen” en portabilidad con responsabilidad de reconocer si un número ha sido portado o no y entregar la llamada a otra red con la información de señalización acordada según la especificación de red.

**Entidad de Referencia (ER)**

La entidad que gestiona la base de datos de referencia de los números portados y la base de datos de transacciones, actúa como medio de comunicación de mensajes entre operadores y toma determinadas decisiones ejecutivas con objeto de facilitar de forma adecuada los procedimientos administrativos entre operadores.

**Número portado**

Número telefónico geográfico o de servicios de inteligencia de red, incluyendo los servicios de numeración personal, asignado por un operador (donante inicial) a un abonado, quien ha cambiado de operador de red telefónica pública conservando el mismo número asignado inicialmente.

**Operador donante**

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

**Operador donante inicial**

El operador donante al que está asignado el bloque al que pertenece una numeración portada.

**Operador receptor**

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

**Operador receptor final**

El operador receptor de una numeración portada cuyo abonado ha solicitado la baja.

**Operador tercero**

El operador del dominio de encaminamiento de portabilidad que en un proceso administrativo de portabilidad no tiene rol de operador donante ni de operador receptor.

**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 del dominio de encaminamiento de portabilidad para enrutar adecuadamente a la red receptora las llamadas realizadas a dicho número portado.

**Proceso de portabilidad**

Conjunto de acciones para completar un determinado proceso administrativo en el contexto de la portabilidad que pudiera implicar interacciones, entre otros, con los

siguientes agentes: abonado, operador donante, operador receptor, Entidad de Referencia, y operadores terceros.

#### **Tiempo hábil (a efectos de portabilidad)**

Se entenderá por día hábil a un día laborable de lunes a viernes. Dentro de un día laborable se considerará horario hábil al período de 8:00 a 20:00 horas. Se tendrán en cuenta el calendario de fiestas nacionales y aquellas fiestas de Comunidades Autónomas y locales que afecten al personal encargado de garantizar los procesos asociados a la portabilidad.

#### **Ubicación física (a efectos de portabilidad)**

En el contexto de esta especificación se entenderá que un abonado no cambia de ubicación física cuando conserva su número telefónico manteniendo la conexión a la red del nuevo operador en el mismo local, vivienda o dependencia, o en otro local, vivienda o dependencia del mismo edificio o en otra nave del mismo recinto.

#### **Ventana de cambio de operador**

Es el plazo de tiempo determinado por la fecha, hora de inicio y su duración, dentro del cual los operadores del dominio de encaminamiento de portabilidad habrán de hacer las necesarias actuaciones en planta, así como en predios del abonado si fuera preciso. Durante este periodo no será posible garantizar al usuario el correcto funcionamiento del servicio.

#### **Ventana de cesión de numeración portada**

Es el plazo de tiempo determinado por la fecha, hora de inicio y su duración, dentro del cual los operadores del dominio de encaminamiento de portabilidad habrán de hacer las necesarias actuaciones en planta, para garantizar el correcto encaminamiento de las llamadas tras la restitución al operador donante inicial de todos los derechos sobre la numeración asignada.

#### **Ventana de modificación de NRN**

Es el plazo de tiempo determinado por la fecha, hora de inicio y su duración, dentro del cual los operadores del dominio de encaminamiento de portabilidad habrán de hacer las necesarias actuaciones en planta con el objeto de actualizar el NRN asociado a una determinada numeración portada. Durante este periodo no será posible garantizar a los usuarios afectados el correcto funcionamiento del servicio.

## **4. ACRÓNIMOS**

BDR:	Base de Datos de Referencia
CMT:	Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones
D:	Operador Donante
DI:	Operador Donante Inicial
ER:	Entidad de Referencia
FIFO:	<i>First In First Out</i> (primera en entrar, primera en salir)
NRN:	<i>Network Routing Number</i>
OP:	Operadores Terceros
POE:	Presunto operador Origen del Error
OP <sub>INV</sub> :	Operadores involucrados en un determinado proceso
OS:	Operador Solicitante
R:	Operador Receptor
RF:	Operador Receptor Final

## **5. PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE PORTABILIDAD DE NUMERACIÓN**

### **5.1 CAMBIO DE OPERADOR CON CONSERVACIÓN DE NUMERACIÓN**

#### **5.1.1 Descripción del proceso**

El proceso de cambio de operador con conservación de numeración, es el proceso por el que el abonado titular de una numeración causa baja en el operador que le provee el servicio (operador donante) y solicita simultáneamente el alta del servicio en otro operador (operador receptor) conservando dicha numeración.

Las solicitudes de cambio de operador con conservación de numeración serán tratadas en forma secuencial por riguroso orden de entrada (FIFO) tanto por la ER como por cada operador donante. Para una fácil verificación de dicho tratamiento, la ER numerará las solicitudes de cambio, con secuencias de numeración independientes por operador donante y tipo de solicitud de portabilidad, en consonancia con la aplicación de los cupos especificados en la sección correspondiente. Dicho número de orden generado por la ER constituirá el parámetro “número de orden de la solicitud” a incluir en los mensajes del proceso.

Si el operador receptor de la numeración fuera el operador donante inicial, una vez concluido el proceso de cambio dicha numeración tendría, a todos los efectos, la consideración de numeración no portada. La ER mantendrá el registro correspondiente a dicha numeración en la BDR durante el plazo  $T_{DEL}$ , transcurrido dicho plazo eliminará dicho registro de la BDR.

Si existiera un proceso de “Baja de abonado con numeración portada” (5.3) en curso para esa numeración, dicho proceso quedaría automáticamente suspendido, una vez haya sido confirmado el proceso de cambio de operador por el operador donante. Una vez se hubiese producido el cambio efectivo, la ER daría por terminado el proceso de baja de numeración portada. Si el proceso de cambio no llegara a ejecutarse, el proceso de baja se reactivaría como si no hubiese habido solicitud de cambio (no se reiniciaría el plazo de espera de solicitudes de cambio).

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.

#### **5.1.2 Interacciones directas entre operadores y con el abonado**

- a) Un abonado de un operador solicita el alta del servicio a otro operador, incluyendo un requerimiento específico de conservación de la numeración de abonado. Esta solicitud implicará la baja con el operador que en ese momento le provee el servicio (operador donante) y la retención del mismo número de abonado cuando sea el nuevo operador quien le proporcione el servicio (operador receptor).
- b) El operador receptor efectuará las oportunas verificaciones sobre la validez de la solicitud y planificará las actuaciones a realizar por él mismo o en cooperación con el operador donante. En el caso de que fuera necesaria la actuación coordinada en los predios del abonado o que la ventana de cambio debiera ser ubicada fuera del tiempo hábil, sería necesaria la negociación bilateral entre el operador receptor y donante de la numeración entre las personas de contacto de ambos operadores.

Una vez alcanzado el acuerdo sobre estos términos, serán de aplicación los procedimientos recogidos en esta especificación técnica. El acuerdo bilateral alcanzado no deberá perjudicar a operadores terceros.

- c) Durante el plazo de seis meses a contar desde la activación del servicio al cliente, el operador donante podrá exigir las copias originales al operador receptor, de hasta un porcentaje del 5% de las solicitudes de portabilidad que reciba, en el caso de que existan dudas justificadas sobre la acreditación del consentimiento del cliente o se produzcan reclamaciones por parte del cliente. El operador receptor tendrá que facilitar la acreditación del consentimiento del cliente en el plazo de 20 días naturales. Asimismo, deberá conservar los originales por un plazo de cinco años ante posibles reclamaciones de cliente.
- d) En el caso de que el operador receptor no atendiera a la reclamación del contrato suscrito con su cliente, o éste no se estimase válido, el operador donante podrá requerir al operador receptor para que pida la baja del servicio en caso de que medie el consentimiento fehaciente por parte del abonado. En este caso, el operador receptor queda obligado a solicitar la baja del servicio y a asumir los costes correspondientes.

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

### **5.1.3 Solicitudes de portabilidad asociadas a solicitudes de desagregación del bucle**

Los casos en los que una solicitud de portabilidad se encuentre asociada a un proceso de desagregación del bucle supondrán una excepción en el proceso de cambio de operador con conservación de numeración, siempre y cuando el operador donante coincida con el operador al que se le solicita la desagregación. En estos casos serán de aplicación las siguientes condiciones:

- a) La solicitud de desagregación del bucle asociada al proceso de portabilidad deberá incluir toda la información contenida en el mensaje SP de solicitud de portabilidad, al objeto de que el operador al que se le solicita la desagregación disponga de toda la información relativa a la solicitud de portabilidad al inicio del proceso de desagregación del bucle.
- b) El operador al que se le solicita la desagregación podrá denegar la solicitud de desagregación del bucle además de por las causas reconocidas en la Oferta de Referencia de acceso al bucle (OBA) por las causas de denegación reconocidas en estas Especificaciones para el operador donante y todo ello, en los plazos establecidos en la OBA para la denegación de la solicitud de desagregación del bucle.
- c) El operador receptor enviará en el momento preciso el mensaje SP de solicitud de portabilidad con los mismos datos que ya había enviado en la solicitud de desagregación, entre los que se incluirá el número administrativo de desagregación.
- d) Dicho mensaje de solicitud SP no podrá ser encolado ni tampoco se podrá ver restringido por ningún cupo asociado a la portabilidad.
- e) Al tratarse de un SP validado, el operador donante no podrá denegar dicho mensaje SP bajo ninguna causa.

#### 5.1.4 Interacciones/mensajes del proceso

1. El operador receptor enviará a la ER un mensaje SP de solicitud de cambio de operador con conservación de numeración, que podrá incluir una propuesta de ventana de cambio.
2. La ER comprobará la validez de la solicitud recibida.

##### Si la solicitud no fuera válida

3. La ER enviará al operador receptor un mensaje DSP1 de denegación de solicitud indicando la causa de la denegación, terminando el proceso.

##### Si la solicitud fuera válida

3. La ER comprobará si se ha superado el cupo diario de solicitudes del operador donante correspondiente al tipo de portabilidad solicitada. Si así fuese, la ER pondrá en cola de espera la solicitud para que sea reenviada al operador donante el primer día subsiguiente que no se haya superado el cupo. La ER analizará el período de espera en cola de una solicitud, que no deberá superar  $T_Q$ .

##### Si la espera en cola superase $T_Q$

4. La ER enviará un mensaje de denegación DSP<sub>1</sub> al operador receptor, indicando la causa, terminando el proceso.

##### Si la espera en cola no superase $T_Q$

4. La ER notificará la puesta en cola de la solicitud al operador receptor mediante el mensaje QSP, indicando la fecha de reinicio del proceso de solicitud desde la ER y de envío al operador donante.
5. Si no se hubiera superado el cupo diario de solicitudes correspondiente al tipo de portabilidad solicitada o la fecha de reinicio del proceso de la solicitud coincidiera con el día en curso, la ER reenviará el mensaje SP al operador donante.
6. El operador donante, una vez recibido el mensaje SP, realizará las verificaciones pertinentes para determinar si es posible procesar la solicitud de cambio recibida o si es objeto de denegación.

##### Si el operador donante denegase la solicitud:

7. El operador donante enviará a la ER antes del plazo TP<sub>1</sub> desde el envío parte de la ER del mensaje SP, un mensaje DSP<sub>2</sub> de denegación de la solicitud de cambio con indicación de la causa.
8. La ER reenviará el mensaje DSP<sub>2</sub> al operador receptor y terminará el proceso de cambio iniciado.

##### Si el operador donante acepta la solicitud

7. El operador donante habrá de enviar a la ER un mensaje de aceptación ASP antes del plazo TP<sub>1</sub> desde el envío por parte de la ER del mensaje SP. El mensaje ASP incluirá una propuesta de fecha y hora de inicio de la ventana de cambio. En el caso de que el operador receptor haya indicado que tiene el consentimiento del abonado para portar toda la numeración asociada a dichos accesos, el operador receptor enviará en el mensaje de solicitud al menos los números de cabecera y el operador donante deberá incluir toda la numeración asociada a dichos accesos en el mensaje ASP. Asimismo, el operador donante informará al organismo correspondiente en el caso de que la línea del abonado estuviese intervenida.
8. La ER reenviará al operador receptor el mensaje ASP de aceptación por el operador donante.

9. Una vez recibido el mensaje ASP, el operador receptor analizará los datos de la ventana de cambio y, si está de acuerdo, enviará un mensaje CP de confirmación a la ER antes del plazo  $TP_2$  desde el envío por la ER del mensaje ASP. Si el operador receptor no estuviera de acuerdo con los datos de la ventana propuestos por el operador donante en el mensaje, podría iniciar un proceso de cancelación del cambio.
10. La ER, una vez recibido el mensaje CP, actualizará la base de datos de referencia (incluyendo la numeración portada y su NRN) y reenviará el mensaje CP al operador donante. Asimismo, la ER informará al resto de los operadores del dominio de portabilidad de la existencia de portabilidad mediante un fichero resumen al final de la jornada que incluirá todos los mensajes CP realizados y recepcionados en la ER durante el transcurso de dicha jornada.

Si por causas técnicas o de fuerza mayor no se pudiera generar el fichero o no se pudiese descargar, los operadores deberían actualizar los datos de sus sistemas mediante la descarga del fichero de Adquisición Total de Conocimiento.

En el caso de que un operador tercero quiera informar de un rechazo de portabilidad lo realizará a través del proceso de “Rechazo por operador tercero, tras confirmación previa” (5.10).

Si no se hubiera producido una cancelación del proceso, tanto el operador receptor como el operador donante prepararán sus correspondientes plantas de acuerdo con la planificación establecida.

Dentro de la ventana de cambio acordada, los operadores receptor y donante realizarán los cambios necesarios en planta y predios del abonado si fuese preciso. Asimismo, dentro de la misma ventana de cambio, los operadores terceros del dominio de portabilidad realizarán también los necesarios cambios en sus redes para permitir en adelante el correcto encaminamiento de las llamadas hacia el operador receptor.





- Por razones técnicas.
  - Numeración ya consta como portada por operador donante al receptor.
  - Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal.
- ❑ **Denegación por el operador donante:**
- Por causas técnicas justificadas (pe. falta temporal de soluciones en interconexión).
  - Petición escrita por el abonado al operador donante (previa a proceso de portabilidad y posterior a solicitud de portabilidad a operador receptor).
  - Por causas justificadas de fuerza mayor (huelgas, catástrofes naturales, etc.)
  - NRN no abierto en interconexión.
  - Superación del plazo de un mes previsto en el artículo 24.8 del Reglamento de interconexión.
  - Falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su DNI/NIF/CIF.<sup>1</sup>
  - Falta de correspondencia entre número administrativo de la solicitud de desagregación del bucle y numeración<sup>2</sup>.
  - Cuando el abonado del donante se encuentre con el servicio suspendido o interrumpido en los términos establecidos en los artículos 59 y 60 del Reglamento sobre servicio universal de 31 de julio de 1998.
  - Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal.

#### **5.1.6 Causas de rechazo de cambio en operador tercero**

- Ventana de cambio en período no hábil para el operador tercero.
- NRN no abierto en interconexión.
- Por causas justificadas de fuerza mayor (huelgas, catástrofes naturales, etc.)
- Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal.

---

<sup>1</sup> El operador donante no podrá denegar una solicitud por el hecho de que el operador receptor no le haya proporcionado toda la numeración asociada, si al menos se incluye el número de cabecera y el operador receptor ha indicado que dispone del consentimiento expreso del abonado a portar toda la numeración asociada.

<sup>2</sup> Sólo aplicable en caso de solicitudes de portabilidad asociadas a solicitudes de desagregación de bucle.

### 5.1.7 Tratamiento de errores durante el proceso de cambio

Error	Acción a tomar
El operador receptor ha enviado un mensaje SP de solicitud de cambio de operador y no ha recibido contestación válida de la ER dentro del plazo $T_{ER1}$	El operador receptor reenvía el mensaje SP incrementando el número de proceso
La ER no ha podido enviar el mensaje SP al operador donante dentro del plazo $T_{ER1}$	La ER envía el mensaje DSP <sub>1</sub> de denegación al operador receptor indicando la causa (razones técnicas) terminando el proceso de cambio
La ER ha reenviado un mensaje SP de solicitud de cambio de operador al operador donante y no ha recibido contestación válida dentro del plazo $TP_1$	La ER envía el mensaje W (terminación del proceso por error detectado por ER), al operador donante y al operador receptor, con indicación de causa "Sin respuesta válida a SP por operador donante", terminando el proceso de cambio.
La ER no ha podido reenviar el mensaje ASP/DSP <sub>2</sub> al operador receptor dentro del plazo $T_{ER1}$	La ER envía el mensaje W (terminación del proceso por error detectado por ER) al operador donante y receptor con causa "Error interno en BDR o réplica"
	El operador receptor si no recibe una contestación válida dentro del plazo $T_Q + T_{ER1} + TP_1 + T_{ER1}$ da por cancelado el proceso. El operador receptor reinicia un nuevo proceso de solicitud de cambio incrementando el número de proceso
La ER no recibe un mensaje CP de confirmación válido del operador receptor antes del plazo $TP_2$	La ER envía el mensaje W (terminación del proceso por error detectado por ER), con causa "Sin respuesta válida de confirmación a ASP/DSP <sub>2</sub> por operador receptor" al operador donante y al operador receptor
La ER no ha podido reenviar el mensaje CP de confirmación al operador donante dentro del plazo $T_{ER3}$	La ER envía el mensaje W (terminación del proceso por error detectado por ER, con causa "Error interno en BDR o réplica") al operador donante y al operador receptor. El operador donante si en el plazo $T_{ER1} + TP_2 + T_{ER3}$ desde que envió el mensaje de aceptación no ha recibido un mensaje CP de confirmación o un mensaje W, cancela el proceso

## **5.2 SUBPROCESO DE CANCELACIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE OPERADOR**

### **5.2.1 Descripción del subproceso**

Este subproceso se invoca únicamente en el transcurso de un proceso de cambio de operador, cuando concurren determinadas circunstancias que determinan su activación.

El proceso de cambio de operador, una vez aceptada la solicitud por el operador donante, podrá ser cancelado, siempre y cuando la notificación de la cancelación se produzca por una causa justificada y al menos con  $T_{CN}$  de antelación respecto del inicio de la ventana de cambio. Si la notificación de cancelación se produjera con una antelación inferior a  $T_{CN}$ , el operador receptor podría iniciar un proceso de modificación de NRN inmediatamente después de la expiración de la ventana de cambio restaurando los valores anteriores en la BDR y las bases de datos internas de los operadores.

La cancelación podrá ser originada por el operador receptor o por el operador donante.

El subproceso de cancelación provocará, en su caso, la modificación de los datos en la BDR y el aviso de la cancelación a todos los operadores involucrados en el proceso de cambio, o a todos los operadores que tengan constancia del mismo, por haber sido contenido dicho proceso en el fichero resumen de mensajes CP.

### **5.2.2 Interacciones/mensajes del subproceso**

1. El operador solicitante (donante ó receptor) enviará un mensaje  $CN_C$  de cancelación a la ER.
2. La ER comprueba la validez de la solicitud de cancelación con relación a la causa de cancelación y al plazo  $T_{CN}$  respecto del inicio de la ventana de cambio.

#### Si la solicitud no fuera válida

3. La ER enviará un mensaje  $DCN_C$  de rechazo de cancelación al operador solicitante, terminando el subproceso de cancelación, continuando por tanto el proceso de cambio de operador en curso.

#### Si la solicitud fuera válida

3. La ER restaurará, si fuera preciso, la BDR
4. La ER reenviará el mensaje  $CN_C$  de cancelación al operador implicado.

Si se cancela una solicitud de portabilidad, mediante un mensaje  $CN_C$ , el mismo día que se generó el mensaje CP, este  $CN_C$  no se replica a terceros, ya que éstos no conocen la petición, y se eliminaría, a continuación, del fichero de copias a terceros el CP correspondiente.

Además de lo anteriormente descrito existirá la posibilidad de que los operadores que lo estimen conveniente obtengan la información mediante una descarga y procesamiento diario del Fichero de Adquisición de Conocimiento.

### 5.2.3 Causas de cancelación del proceso de cambio

- Bajo petición del operador receptor por cualquier razón.
- Causas justificadas de fuerza mayor (pe. huelgas, incendios, inundaciones... etc.)
- Por solicitud escrita del cliente al operador donante (basta que la solicitud sea enviada por fax al operador receptor).
- El procedimiento bilateral de resolución de incidencias entre las personas de contacto del operador donante y receptor no se resuelve satisfactoriamente.
- Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal.

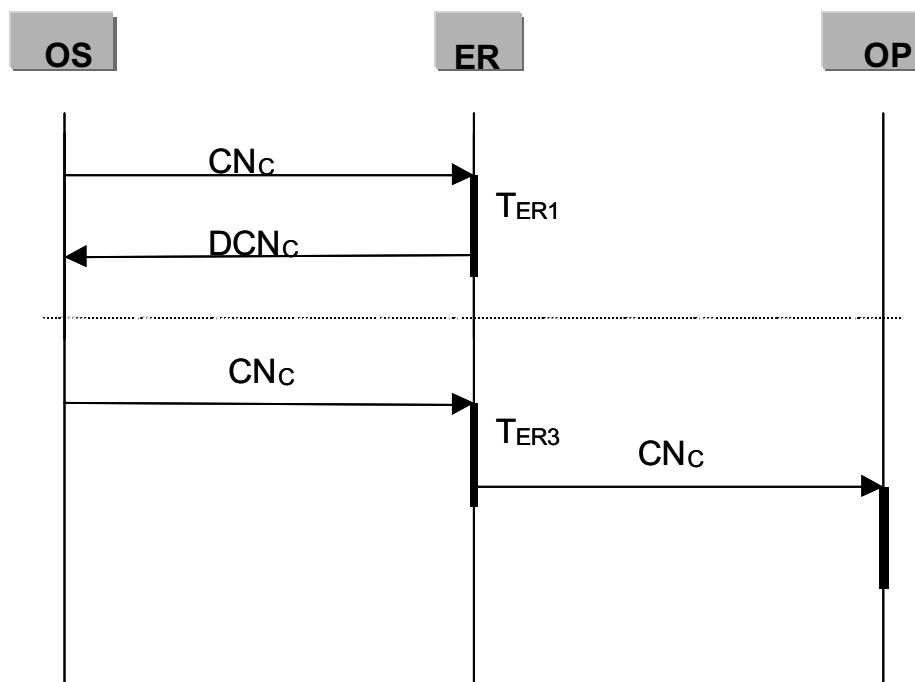


Figura 3. Cancelación del proceso de cambio

### 5.2.4 Tratamiento de errores durante el subproceso de cancelación

Error	Acción a tomar
El operador solicitante ha enviado un mensaje $CN_C$ de cancelación de un proceso y no ha recibido contestación válida de la ER dentro del plazo $T_{ER1}$	El operador solicitante reenvía el mensaje $CN_C$ de cancelación incrementando el número de subproceso

## 5.3 BAJA DE ABONADO CON NUMERACIÓN PORTADA

### 5.3.1 Descripción del proceso

El proceso de baja de abonado con numeración portada, es el proceso por el que el abonado de una numeración portada causa baja en el operador que le provee el servicio (operador receptor final) sin solicitar simultáneamente el alta del servicio en otro operador conservando dicha numeración.

El proceso se inicia con la solicitud por parte de un abonado titular de numeración portada de baja del servicio telefónico en el operador actual, que es el operador receptor, quien deberá comunicar esta circunstancia al operador propietario del bloque de numeración (operador donante inicial) al que está asignada dicha numeración portada.

Si en el plazo  $T_{CES}$  el operador receptor final no ha recibido una solicitud de conservación de numeración por parte de otro operador, el operador donante inicial podrá ejercer sus derechos sobre la numeración.

Una vez completado el proceso dicha numeración será considerada como no portada a todos los efectos.

### 5.3.2 Interacciones/mensajes del proceso (subproceso de notificación)

1. Una vez recibida la solicitud de baja el operador receptor final enviará a la ER un mensaje NB de notificación de baja de numeración portada.
2. La ER analizará la validez de la notificación de baja.

*Si la notificación no fuera válida*

3. La ER enviará un mensaje  $DNB_1$  de denegación de notificación de baja de numeración portada al operador receptor final con indicación de la causa, terminando el proceso.

*Si la notificación fuera válida*

3. La ER reenviará el mensaje NB al operador donante inicial.
4. El operador donante inicial, una vez recibido el mensaje NB, verificará que es el propietario del bloque de numeración a la que pertenece la numeración portada y responderá a la ER en el plazo máximo  $T_{CB1}$

*Si la notificación no fuera válida*

5. El operador donante inicial enviará a la ER un mensaje  $DNB_2$  de denegación de la notificación de baja.
6. La ER reenviará el mensaje  $DNB_2$  al operador receptor final, terminando el proceso.

*Si la notificación fuera válida*

5. El operador donante inicial enviará a la ER un mensaje ANB de aceptación de la notificación de baja.
6. La ER reenviará el mensaje ANB al operador receptor final.

Si la notificación de baja hubiera sido aceptada por el operador donante inicial, el operador receptor final esperará durante el plazo  $T_{CES}$ , a contar desde la recepción del mensaje de aceptación de la notificación de baja por el operador donante inicial, la posible solicitud de cambio de operador con conservación de numeración, por parte del abonado titular de la numeración, para la que previamente ha solicitado la baja. Si se recibiera alguna solicitud de cambio de operador en dicho plazo, el proceso de baja de abonado con numeración portada quedaría suspendido automáticamente. Una vez se hubiera completado el proceso de cambio de operador, el proceso de baja de abonado con numeración portada quedaría terminado definitivamente. Si el proceso de cambio de operador no llegara a completarse el proceso de baja de abonado se reactivaría automáticamente, en el mismo punto en el que quedó suspendido.

### 5.3.3 Interacciones/mensajes del proceso (subproceso de cesión de numeración portada)

7. Una vez transcurrido el plazo  $T_{CES}$ <sup>3</sup>, el operador receptor final enviará un mensaje CNB de cesión de numeración portada de baja a la ER, indicando la fecha y hora del inicio de la ventana de cesión de numeración portada.
8. La ER analizará la validez del mensaje CNB de cesión de numeración portada de baja.

#### Si la cesión no fuera válida

9. La ER enviará un mensaje DCNB<sub>1</sub> de denegación de cesión de numeración portada de baja al operador receptor final con indicación de la causa, terminando el proceso. El operador receptor final podría reintentar la solicitud de cesión corrigiendo los posibles errores.

#### Si la cesión fuera válida

9. La ER reenviará el mensaje CNB al operador donante inicial.
10. El operador donante inicial analizará la validez del mensaje CNB de cesión de numeración y responderá a la ER en el plazo máximo  $T_{CB2}$

#### Si la cesión no fuera válida

11. El operador donante inicial enviará a la ER un mensaje DCNB<sub>2</sub> de denegación de cesión de numeración portada de baja, con indicación de la causa.
12. La ER reenviará el mensaje DCNB<sub>2</sub> al operador receptor final, terminando el proceso.

#### Si la cesión fuera válida

11. El operador donante inicial enviará a la ER un mensaje ACNB de aceptación de cesión de numeración portada de baja.
12. La ER reenviará el mensaje ACNB al operador receptor final.
13. El operador receptor final una vez haya recibido el mensaje ACNB, enviará un mensaje CF<sub>C</sub> de confirmación a la ER en el plazo máximo  $T_{CB3}$ .
14. La ER actualizará la Base de Datos de Referencia eliminando la entrada correspondiente a la numeración portada de baja.
15. La ER reenviará el mensaje CF<sub>C</sub> de confirmación al operador donante inicial y al resto de operadores del dominio de portabilidad.
16. Los operadores a la recepción del mensaje CF<sub>C</sub> deberán enviar un mensaje de confirmación o de rechazo a la ER CCF<sub>C</sub>/RCF<sub>C</sub> dentro del plazo  $T_{CB4}$ . La no recepción en plazo del mensaje CCF<sub>C</sub> válido se considerará como rechazo.

---

<sup>3</sup> Por simplicidad en el procedimiento se ha considerado que los plazos  $T_{CB1}$  y  $T_{ER1}$  son despreciables frente a  $T_{CES}$

17. Una vez vencido el plazo  $T_{CB4}$  la ER enviará un mensaje  $ST_C$  de estado de confirmación/rechazo al operador receptor final y al operador donante inicial, incluyendo los operadores que han enviado mensajes de rechazo o no han contestado.

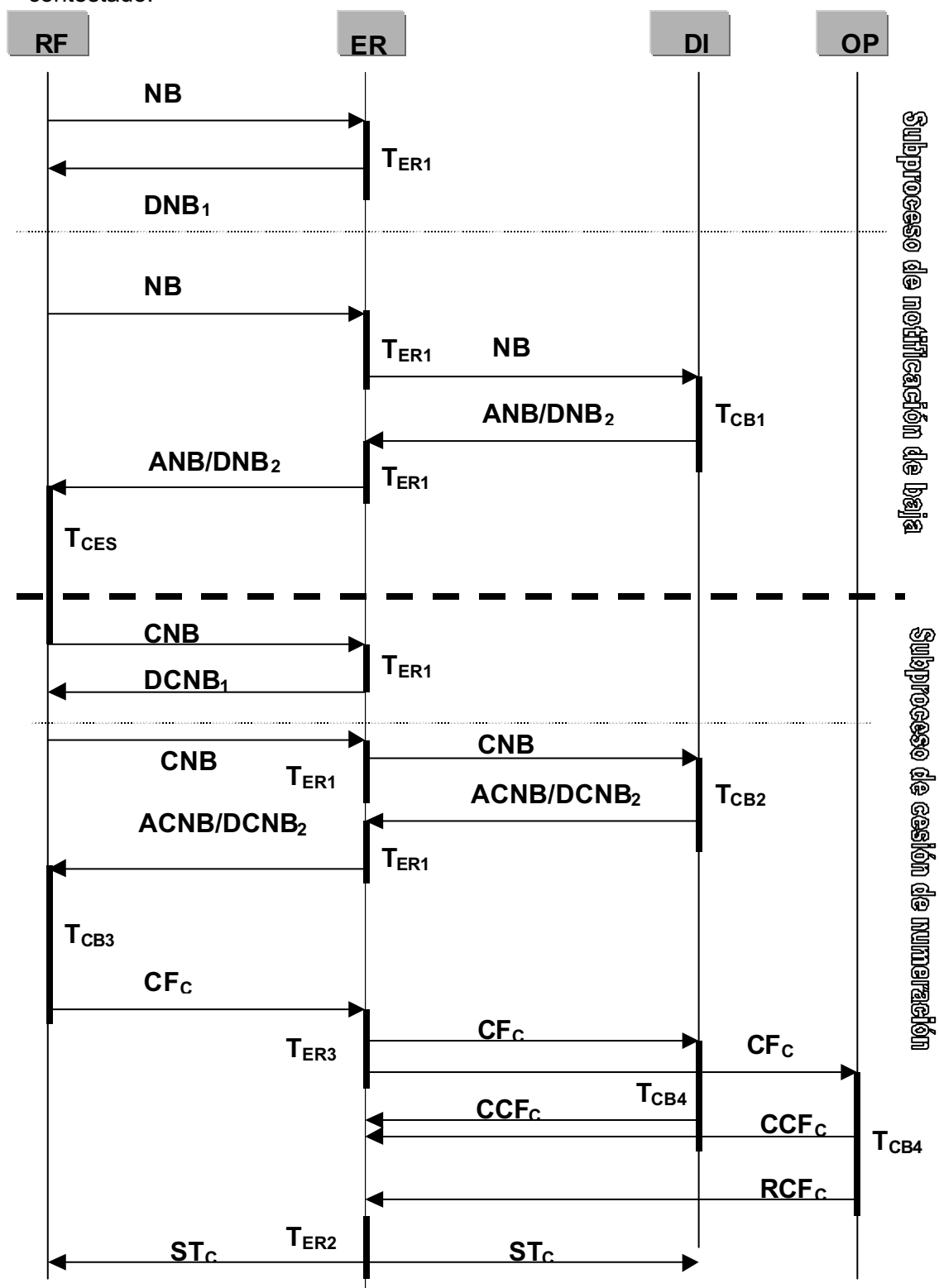


Figura 4. Baja y cesión de numeración portada



#### **5.3.4 Causas de denegación del subproceso de notificación de baja de numeración portada**

- **Por la Entidad de Referencia**

- La numeración portada especificada no se encuentra asignada al operador solicitante
- Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal.

- **Por el operador donante inicial**

- La numeración especificada no se encuentra incluida en los bloques de numeración asignados al operador donante inicial por la CMT
- Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal.

#### **5.3.5 Causas de denegación del subproceso de cesión de numeración de baja**

- **Por la Entidad de Referencia**

- La numeración especificada no se encuentra asignada al operador solicitante
- No ha transcurrido el plazo  $T_{CES}$  de espera de solicitudes de cambio de operador con conservación de numeración.
- Fecha y hora de cesión fuera de los plazos establecidos
- Razones técnicas
- Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal.

- **Por el operador donante inicial**

- La numeración especificada no se encuentra incluida en los bloques de numeración asignados al operador donante inicial por la CMT
- Causas justificadas de fuerza mayor
- Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal.

#### **5.3.6 Causas de rechazo de cesión de numeración de baja por operador tercero**

- Causas justificadas de fuerza mayor
- Ventana de cesión de numeración en período no hábil para el operador tercero
- Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal.

### 5.3.7 Tratamiento de errores durante el proceso de baja

Error	Acción a tomar
El operador receptor final ha enviado un mensaje NB de notificación de baja y no ha recibido contestación válida de la ER dentro del plazo $T_{ER1}$	El operador receptor final reenvía el mensaje NB de notificación de baja incrementando el número de subproceso
La ER no ha podido enviar el mensaje NB de notificación de baja al operador donante inicial dentro del plazo $T_{ER1}$	La ER envía el mensaje $DNB_1$ de denegación de notificación de baja al operador receptor final indicando la causa (razones técnicas) terminando el proceso. El operador receptor final reinicia un nuevo subproceso de notificación de numeración de baja incrementando el número de subproceso
El operador donante inicial no ha respondido válidamente al mensaje NB dentro del plazo $T_{CB1}$	La ER envía al operador receptor final el mensaje $DNB_1$ indicando la causa de la denegación (razones técnicas). El operador receptor final reinicia un nuevo subproceso de notificación de numeración de baja incrementando el número de proceso
La ER no ha podido reenviar el mensaje $ANB/DNB_1$ al operador receptor final dentro del plazo $T_{ER1}$	La ER envía el mensaje W (terminación del subproceso por error detectado por ER) al operador donante inicial. El operador receptor reinicia un nuevo subproceso de notificación de numeración de baja incrementando el número de subproceso
	El operador receptor final si no recibe una contestación dentro del plazo $T_{ER1}+T_{CB1}+T_{ER1}$ da por cancelado el subproceso. El operador receptor final reinicia un nuevo subproceso de notificación de numeración de baja incrementando el número de subproceso
El operador receptor final no envía el mensaje CNB válido de cesión de numeración de baja a la ER al cumplirse el plazo $T_{CES}$	El operador donante inicial desencadena un proceso de resolución de incidencias bilateral con el operador receptor final
El operador receptor final ha enviado un mensaje CNB de cesión de numeración de baja y no ha recibido contestación válida de la ER dentro del plazo $T_{ER1}$	El operador receptor final reenvía el mensaje CNB de cesión de numeración de baja incrementando el número de subproceso
La ER no ha podido reenviar el mensaje CNB al operador donante inicial dentro del plazo $T_{ER1}$	La ER envía el mensaje $DCNB_1$ de denegación de cesión de numeración de baja al operador receptor final, indicando la causa (razones técnicas) terminando el subproceso. El operador receptor final inicia un nuevo subproceso de cesión de numeración de baja incrementando el número de subproceso.
El operador donante inicial no ha respondido válidamente al mensaje CNB dentro del plazo $T_{CB2}$	La ER envía al operador receptor final el mensaje $DCNB_1$ indicando la causa de la denegación (razones técnicas). El operador receptor final inicia un nuevo subproceso de cesión de numeración de baja incrementando el número de subproceso.

La ER no ha podido reenviar el mensaje ACNB/DCNB <sub>2</sub> al operador receptor final dentro del plazo $T_{ER1}$	La ER envía el mensaje W (terminación del proceso por error detectado por ER) al operador donante inicial. El operador receptor final inicia un nuevo subproceso de cesión de numeración de baja incrementando el número de subproceso.
	El operador receptor final si no recibe una contestación dentro del plazo $T_{ER1}+T_{CB2}+T_{ER1}$ da por cancelado el proceso. El operador receptor final reinicia un nuevo subproceso de cesión de numeración de baja incrementando el número de subproceso
El operador receptor no envía válidamente el mensaje CF <sub>C</sub> de confirmación antes del plazo $T_{CB3}$	La ER envía el mensaje W (terminación del proceso por error detectado por ER) al operador donante inicial y al operador receptor final. El operador receptor final inicia un nuevo subproceso de cesión de numeración de baja incrementando el número de subproceso
La ER no ha podido reenviar el mensaje CF <sub>C</sub> de confirmación a algún operador dentro del plazo $T_{ER3}$	Si el mensaje CF <sub>C</sub> no se ha podido enviar al operador donante inicial, la ER envía el mensaje W (terminación del proceso por error detectado por ER) al operador donante inicial y al operador receptor final. El operador donante inicial en el plazo $T_{ER1}+T_{CB3}+T_{ER3}$ desde que envió el mensaje CF <sub>C</sub> de aceptación no ha recibido un mensaje de confirmación o un mensaje W, cancela el proceso
	En caso de operador tercero, se indicará esta circunstancia en el mensaje ST <sub>C</sub> que se envía al operador donante inicial y receptor final
La ER no ha podido enviar el mensaje ST <sub>C</sub> al operador receptor final y/o donante inicial dentro del plazo $T_{ER2}$	Los operadores receptor final/donante inicial una vez transcurrido el plazo $T_{ER3}+T_{CB4}+T_{ER2}$ sin recibir el mensaje ST <sub>C</sub> detectarían un problema en el proceso. Dichos operadores podrían desencadenar un proceso de resolución de incidencias con la ER

## 5.4 PROCESO DE MODIFICACIÓN DEL NRN

### 5.4.1 Descripción del proceso

El proceso se inicia ante la necesidad de modificación de los NRN's asociados a una numeración portada por parte del operador receptor que tiene asignada dicha numeración, lo que implicará la modificación de los datos en la BDR y en las bases de datos de las redes del resto de los operadores del dominio de portabilidad. Las causas para la modificación del NRN de una numeración portada incluirán:

- Reconfiguración interna en la red del operador receptor
- Errores en la BDR

El Operador deberá notificar a la ER y al resto de los operadores los nuevos NRNs y la ventana de modificación en la que habrán de producirse los correspondientes cambios.

Los mensajes de modificación de NRN podrán implicar cambios en el NRN de un único número o rangos de numeración contigua.

### 5.4.2 Interacciones/mensajes del proceso

1. El operador receptor de la numeración enviará un mensaje MN de modificación de NRN de numeración portada a la ER, indicando la fecha y hora de inicio de la ventana de modificación.
2. La ER analizará la validez de la solicitud MN de modificación de NRN.

Si la solicitud no fuera válida

3. La ER enviará un mensaje DMN de denegación de modificación de NRN al operador receptor, terminando el proceso.

Si la solicitud fuera válida

3. La ER actualizará la BDR con los nuevos valores de NRN para la numeración portada
4. La ER reenviará el mensaje MN de modificación de NRN al resto de operadores del dominio de portabilidad.
5. Los operadores, a la recepción del mensaje MN de modificación de NRN, deberán enviar un mensaje CMN de confirmación o de rechazo RMN a la ER dentro del plazo  $T_{NRN}$ . La no recepción en plazo del mensaje CMN válido se considerará como rechazo.
6. Una vez vencido el plazo  $T_{NRN}$  la ER enviará un mensaje  $ST_M$  de estado de confirmación/rechazo al operador receptor, incluyendo los operadores que han rechazado el cambio de NRN o no han contestado, ante esta circunstancia el operador receptor podría causar la cancelación del proceso.

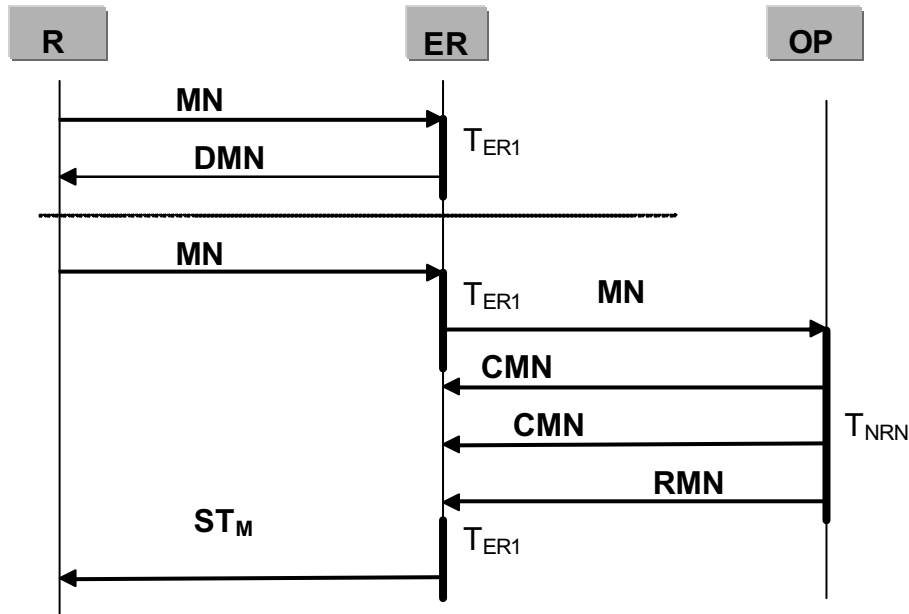


Figura 5. Modificación de NRN

#### 5.4.3 Causas de denegación del proceso de modificación de NRN

- Existe un proceso activo sobre la numeración especificada
- La numeración para la que se solicita la modificación del NRN no se encuentra asignada al operador receptor solicitante
- La fecha y hora de inicio de la ventana de modificación del NRN fuera de los plazos establecidos
- NRN propuesto no válido
- NRN no abierto en interconexión.
- Cancelación del proceso de modificación de NRN solicitada con un plazo inferior a  $T_{CM}$  respecto de la ventana de modificación
- Petición de restauración de BD fuera de plazo.
- Causa de modificación de NRN no válida
- Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal.

#### 5.4.4 Causas de rechazo de modificación de NRN en operador tercero

- Ventana de modificación de NRN en período no hábil para el operador tercero
- NRN no abierto a interconexión
- Causas justificadas de fuerza mayor
- Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal.

#### 5.4.5 Tratamiento de errores durante el proceso de modificación de NRN

Error	Acción a tomar
El operador receptor ha enviado un mensaje MN de modificación de NRN y no ha recibido contestación válida de la ER dentro del plazo $T_{ER1}$	El operador receptor reenvía el mensaje MN de modificación de NRN incrementando el número de proceso
La ER no ha podido enviar el mensaje MN de modificación de NRN a alguno del resto de operadores del dominio de portabilidad dentro del plazo $T_{NRN}$	Se indicará esta circunstancia en el mensaje $ST_M$ que se envía al operador receptor
La ER no ha podido enviar el mensaje $ST_M$ al operador receptor dentro del plazo $T_{ER1}$	El operador receptor una vez transcurrido el plazo $T_{ER3} + T_{NRN} + T_{ER1}$ sin recibir el mensaje $ST_M$ detecta que existe algún problema en el proceso y puede cancelar el mismo

### 5.5 SUBPROCESO DE CANCELACIÓN DEL PROCESO DE MODIFICACIÓN DE NRN

#### 5.5.1 Descripción del subproceso

Este subproceso se invoca únicamente en el transcurso de un proceso de modificación de NRN, cuando concurren determinadas circunstancias que determinan su activación.

El proceso de cancelación de modificación de NRN únicamente podrá ser iniciado por el operador receptor cuando se produzca con, al menos, un plazo  $T_{CM}$  de antelación respecto del inicio de la ventana de modificación. Si la notificación de cancelación del proceso se hubiera producido con una antelación inferior al plazo  $T_{CM}$ , el operador receptor podría iniciar un nuevo proceso de modificación de NRN restaurando los valores anteriores en la BDR y en las bases de datos internas de resto de operadores.

El subproceso de cancelación provocará, en su caso, la modificación de los datos en la BDR y la notificación a todos los operadores involucrados hasta ese momento en el proceso de modificación de NRN en curso

#### 5.5.2 Interacciones/mensajes del subproceso

1. El operador receptor enviará un mensaje  $CN_M$  de cancelación a la ER.
2. La ER comprobará la validez de la solicitud en referencia al plazo  $T_{CM}$  respecto del inicio de la ventana de modificación.

*Si la solicitud no fuera válida*

3. La ER enviará un mensaje  $DCN_M$  de denegación de cancelación, terminando el subproceso de cancelación, continuando por tanto el proceso de modificación de NRN en curso.

Si la solicitud fuera válida

3. La ER restaurará, si fuera necesario, la BDR.
4. La ER reenviará el mensaje de cancelación  $CN_M$  al resto de operadores del dominio de portabilidad.
5. Éstos a la recepción del mensaje  $CN_M$  de cancelación deberán enviar un mensaje  $ACN_M$  de confirmación de la cancelación en un plazo máximo  $TC_2$ .
6. La ER enviará un mensaje de estado de cancelación  $ST_{CM}$  al operador receptor con indicación de los operadores que no hayan enviado un mensaje  $ACN_M$  dentro del plazo  $TC_2$ .

### 5.5.3 Causas de cancelación del proceso de modificación de NRN

- Bajo petición del operador receptor por cualquier razón.

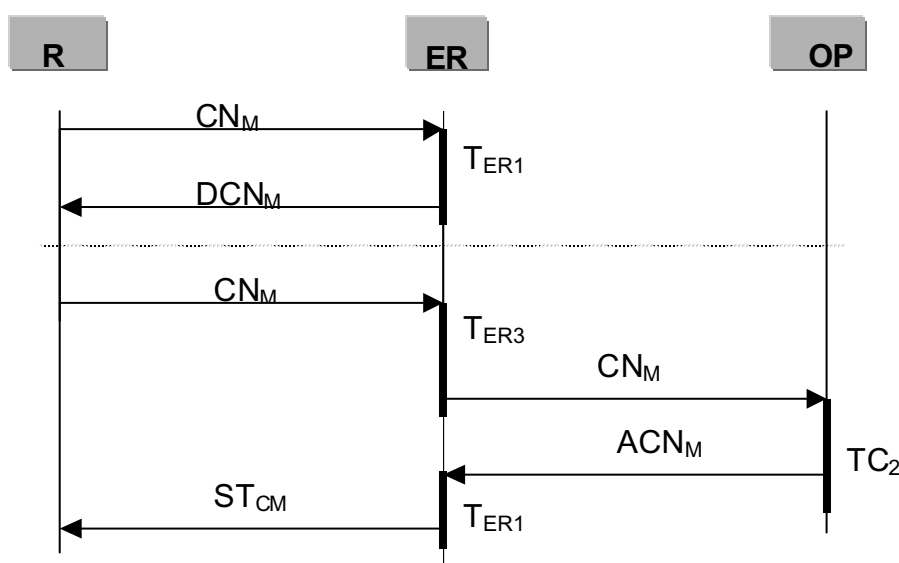


Figura 6. Cancelación del proceso de modificación de NRN

### 5.5.4 Tratamiento de errores durante el subproceso de cancelación

Error	Acción a tomar
El operador receptor ha enviado un mensaje $CN_M$ de cancelación de un proceso y no ha recibido contestación válida de la ER dentro del plazo $T_{ER1}$	El operador receptor reenvía el mensaje $CN_M$ de cancelación incrementando el número de subproceso
La ER no ha podido enviar el mensaje $CN_M$ de cancelación a alguno del resto de operadores del dominio de portabilidad dentro del plazo $T_{ER1}$	En el caso de operador tercero, se indicará esta circunstancia en el mensaje $ST_{CM}$ que se envía al operador receptor
La ER no ha podido enviar el mensaje $ST_{CM}$ al operador receptor dentro del plazo $T_{ER1}$	El operador receptor una vez transcurrido el plazo $T_{ER3}+TC_2+T_{ER1}$ sin recibir el mensaje $ST_{CM}$ detecta un problema en el proceso. El operador solicitante desencadena un proceso de resolución de incidencias con la ER

## 5.6 VERIFICACIÓN DE LA INTEGRIDAD DE LA BASE DE DATOS DE REFERENCIA

### 5.6.1 Descripción del proceso

El proceso de verificación de la BDR permite a la ER consultar a un operador del dominio de portabilidad información relativa a los datos sobre numeración portada residentes en las bases de datos internas a su red.

En el caso de que el volumen de información asociado a la consulta formulada fuera muy elevado, el mensaje de respuesta del operador contendrá una indicación del medio físico mediante el cual la información solicitada será entregada.

Los formatos de presentación de la información requerida y el medio físico mediante el cual dicha información será proporcionada (transferencia de ficheros, disco magnético u óptico, cinta magnética, etc.) deberán ser acordados por los operadores.

### 5.6.2 Interacciones/mensajes del proceso

1. La ER enviará un mensaje VNP de verificación de información relativa a la numeración portada residente en las bases de datos del operador interrogado. La información solicitada podrá ser relativa a un número, a un rango de numeración o al conjunto de toda la numeración portada.
2. El operador interrogado responderá a la ER en un plazo máximo  $T_v$  mediante un mensaje RVNP de respuesta de información que, contendrá la información solicitada o una indicación del medio físico mediante el cual la información solicitada será distribuida.

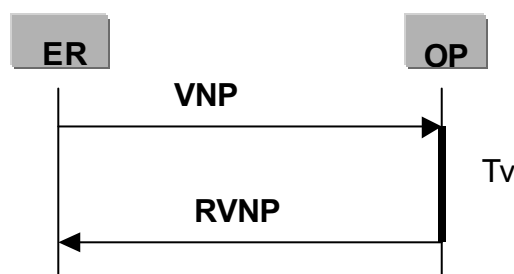


Figura 7. Verificación de integridad de la BDR

### 5.6.3 Tratamiento de errores durante el proceso de verificación de la integridad en la Base de Datos de Referencia

Error	Acción a tomar
La ER ha enviado un mensaje VNP de verificación de información de numeración portada al operador solicitado y no ha recibido contestación válida de éste dentro del plazo $T_v$	La ER reenvía el mensaje VNP al operador solicitado incrementando el número de proceso



## 5.7 ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTO DE NUMERACIÓN PORTADA

### 5.7.1 Descripción del proceso

Es el proceso por el cual un operador (operador solicitante) con derechos de acceso a la ER, realiza consultas a la misma con objeto de obtener información almacenada en sus bases de datos.

En el caso de que el volumen de información asociado a la consulta formulada fuera muy elevado, el mensaje de respuesta de la ER contendrá una indicación del medio físico mediante el cual la información solicitada será entregada.

Los formatos de presentación de la información requerida y el medio físico mediante el cual dicha información será proporcionada (transferencia de ficheros, disco magnético u óptico, cinta magnética, etc.) deberán ser acordados por los operadores.

Con el fin de reducir el número de incoherencias entre las bases de datos de explotación de los operadores del dominio de portabilidad y la BDR de la ER, los operadores estarán obligados a refrescar dichas bases de datos al menos cada tres días.

### 5.7.2 Interacciones/mensajes del proceso

1. El operador enviará un mensaje SNP de solicitud de información sobre numeración portada a la ER. La información solicitada podrá ser relativa a un número, a un rango de números contiguos o al conjunto de la numeración portada.
2. La ER responderá a la solicitud SNP en el plazo  $T_{ER1}$  enviando un mensaje RNP de respuesta de información que contendrá la información solicitada o una indicación del medio físico mediante el cual la información solicitada será entregada.

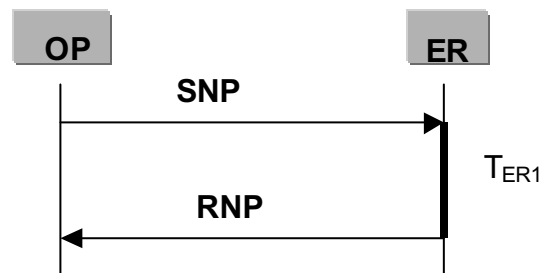


Figura 8. Adquisición de conocimiento de numeración portada

### 5.7.3 Tratamiento de errores durante el proceso de adquisición de conocimiento de numeración portada

Error	Acción a tomar
El operador solicitante ha enviado un mensaje SNP de solicitud de información de numeración portada a la ER y no ha recibido contestación válida de la ER dentro del plazo $T_{ER1}$	El operador solicitante reenvía el mensaje SNP a la ER incrementando el número de proceso

## **5.8 PROCESO DE RESOLUCIÓN DE POSIBLES INCOHERENCIAS ENTRE LAS BASES DE DATOS DE OPERADORES Y LA BDR**

### **5.8.1 Descripción del proceso**

La especificación técnica para la solución de red aplicable a la conservación de números establece que cuando un operador detecte que se ha producido un error de portabilidad liberará la llamada que originó dicho error indicando en el correspondiente mensaje de señalización PUSI la causa de liberación nº 1 (número vacante).

Dada la naturaleza de la ventana de actuación definida para cada uno de los procesos, como el período en el cual, los operadores deberán realizar las actuaciones pertinentes sobre sus sistemas y redes para asegurar el correcto enrutamiento de las llamadas, aquellos errores que se produzcan durante la ventana de actuación de un proceso sobre numeración portada no tendrán consideración de tales.

El(los) operador(es) que tengan conocimiento de un error de portabilidad podrán iniciar un proceso de resolución de incoherencia en la base de datos.

### **5.8.2 Subproceso preliminar**

1. El operador solicitante inicia un proceso de adquisición de conocimiento sobre numeración portada de la ER.
2. El operador solicitante cotejará la información recibida con la residente en su base de datos interna.
3. Si la información difiere, el operador solicitante actualizará su base de datos interna con la información recibida, terminando el proceso.

En el caso de que la información recibida coincida con la residente en la base de datos, el operador iniciaría el proceso de resolución de incoherencias.

### **5.8.3 Interacciones/mensajes del proceso principal**

1. El operador solicitante enviará un mensaje DIN de detección de incoherencias a la ER, indicando la numeración afectada, NRN asociado y presunto operador origen del error.
2. La ER chequeará la validez del mensaje DIN de detección de incoherencias.

#### Si la ER no detecta incoherencia

3. La ER enviará al operador solicitante un mensaje RDIN de rechazo de detección de incoherencias con indicación de causa, terminando el proceso.

#### Si la ER detecta incoherencia

3. La ER reenviará el mensaje DIN de detección de incoherencias al presunto operador origen del error.
4. El presunto operador origen del error coteja la información recibida en el mensaje DIN con la residente en su base de datos.

#### Si la información coincidiera

En este caso el operador tendría correcta su base de datos interna (pe. podría haberla actualizado en el transcurso del proceso o no ser un error de portabilidad, al corresponderse con un número vacante).

5. El presunto operador origen del error enviará un mensaje de resolución de incoherencia RIN a la ER, en el plazo  $T_{IH1}$ , indicando que no se ha actualizado su base de datos interna.
6. La ER reenviará el mensaje RIN al operador solicitante, terminando el proceso.

Si la información no coincidiera

En este caso el operador habría de corregir su base de datos interna.

5. El presunto operador origen del error actualizará su base de datos interna con la información recibida y enviará a la ER un mensaje de resolución de incoherencias RIN en el plazo  $T_{IH1}$ , indicando que se ha producido una actualización en su base de datos interna.
6. La ER reenviará el mensaje de corrección de incoherencias RIN al operador solicitante, terminando el proceso.

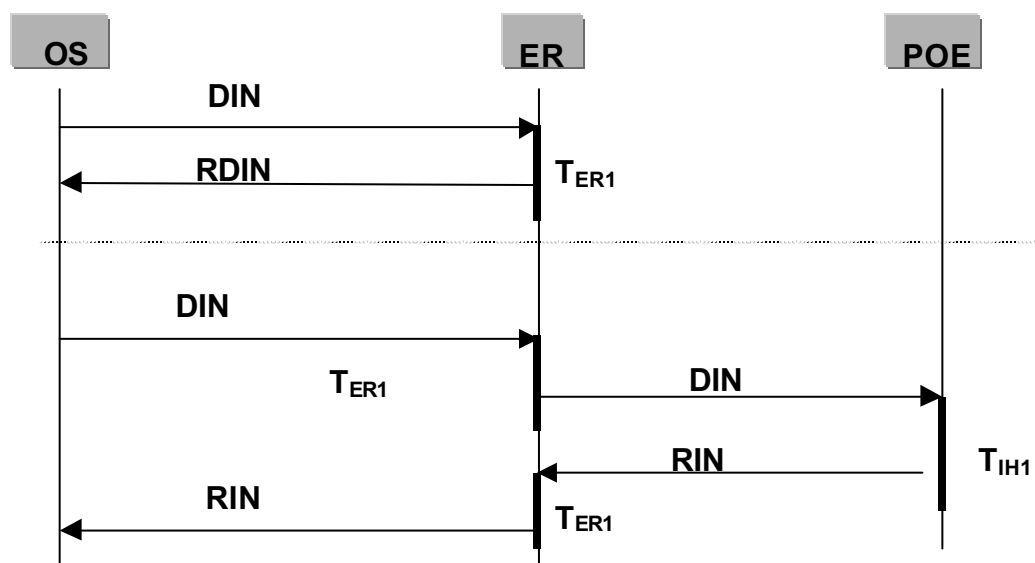


Figura 9. Proceso de resolución de posibles incoherencias

#### 5.8.4 Tratamiento de errores del proceso de resolución de incoherencias

Error	Acción a tomar
El operador solicitante ha enviado un mensaje DIN de detección de incoherencias a la ER y no ha recibido respuesta válida de la ER en el plazo $T_{ER1}$	El operador solicitante reenvía el mensaje DIN a la ER incrementando el número de proceso
La ER no ha podido enviar el mensaje DIN de detección de incoherencias al presunto operador con error dentro del plazo $T_{ER1}$	La ER envía el mensaje $RDIN_i$ de rechazo de detección de incoherencias al operador solicitante indicando la causa (razones técnicas) terminando el proceso
El presunto operador con error no ha respondido válidamente al mensaje DIN dentro del plazo $T_{IH1}$	La ER envía al operador solicitante el mensaje RDIN de rechazo de detección de incoherencias indicando la causa (razones técnicas)
La ER no puede enviar el mensaje RIN de resolución de incoherencias al operador solicitante dentro del plazo $T_{ER1}$	El operador solicitante desencadena un proceso de resolución de incidencias con la ER

## 5.9 PROCESO DE ERROR DETECTADO POR LA ER

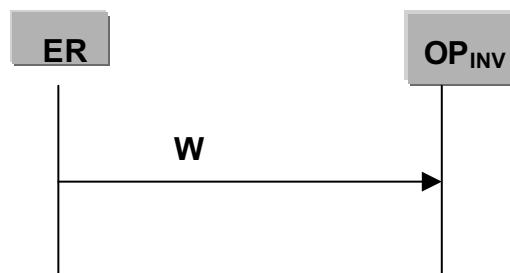
### 5.9.1 Descripción del proceso

La ER detectará que existe un error en el proceso en curso en los siguientes casos:

- a) Detección en la ER de la expiración de temporizadores críticos;
- b) Cotejo de los datos entre los mensajes asociados a un mismo proceso de portabilidad;
- c) Fallos internos en la ER ante los que la propia ER puede reaccionar.

### 5.9.2 Interacciones/mensajes del proceso

1. La ER enviará un mensaje W de error a todos los operadores involucrados hasta ese momento en el proceso en curso, con indicación de la causa específica. Dicho mensaje W se desglosa al menos en las siguientes causas posibles:
  - “Sin respuesta válida a SP por operador donante”
  - “Error interno en BDR o réplica”
  - “Sin respuesta válida de confirmación CP a ASP/DSP2 por operador receptor”
2. La recepción de este mensaje por los operadores afectados, significará la terminación del proceso.
3. La ER restaurará, en su caso, los datos en la BDR



## 5.10 PROCESO DE RECHAZO POR OPERADOR TERCERO, TRAS CONFIRMACIÓN PREVIA

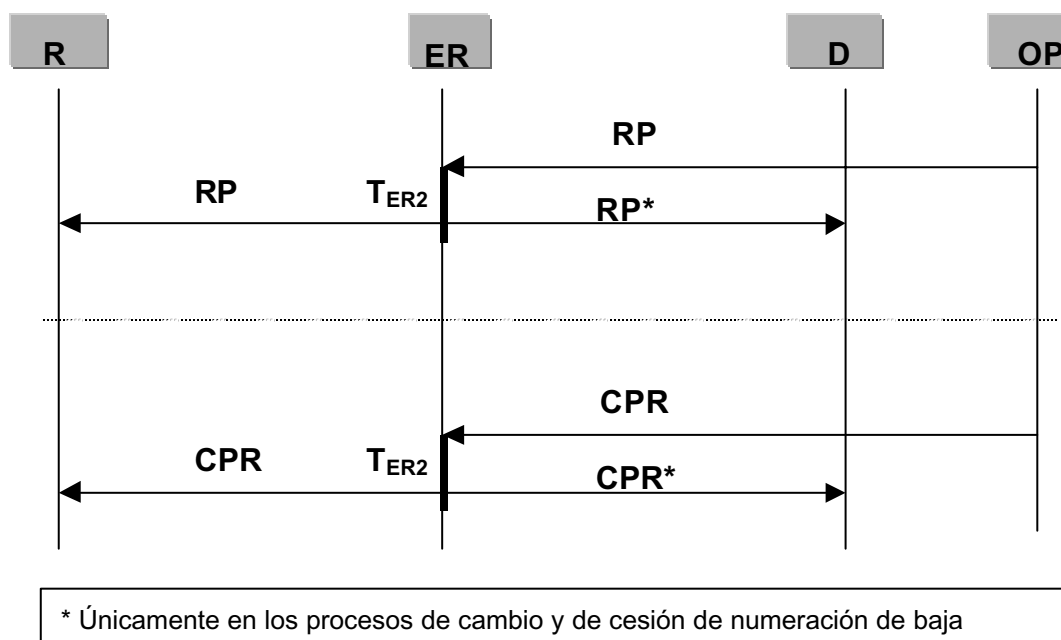
### 5.10.1 Descripción del proceso

Este proceso se origina cuando un operador tercero, distinto del operador donante y operador receptor, constata tras la recepción del fichero resumen de mensajes CP, causas que le impiden realizar los necesarios cambios en su red para garantizar adecuadamente la consecución del proceso requerido (cambio de operador; cesión de numeración de baja; modificación de NRN).

### 5.10.2 Interacciones/mensajes del proceso

1. El operador tercero enviará a la ER un mensaje RP antes, durante o posteriormente a la ventana de actuaciones, indicando la imposibilidad de realizar los cambios en su red para permitir el correcto encaminamiento de las llamadas hacia el operador receptor.

2. La ER reenviará el mensaje RP a los operadores receptor y en su caso donante de la numeración involucrada en el proceso en curso.
3. El operador receptor podría cancelar el proceso si lo deseara, siempre y cuando la cancelación se produjera con una antelación  $T_{CN}$  respecto de la ventana de cambio.
4. Si no se hubiera cancelado el proceso, el operador tercero enviará a la ER un mensaje de confirmación CPR tan pronto como haya realizado los necesarios cambios en su red para el correcto encaminamiento de las llamadas con destino a la numeración involucrada en el proceso en curso.
5. La ER reenviará este mensaje CPR al operador receptor, y en su caso, al donante.



*Figura 10. Rechazo tras confirmación previa*

Cualquier operador del dominio de portabilidad podrá enviar a la ER un mensaje de confirmación CPR en cualquier momento indicando que se han completado satisfactoriamente las acciones requeridas en un determinado proceso. La ER reenviará este mensaje CPR al operador receptor, y en su caso, al donante.

### 5.11 PROCESO DE REENVÍO DEL ÚLTIMO MENSAJE ERRÓNEO DE UN PROCESO

La ER comprobará la validez de los mensajes intercambiados entre los operadores, tanto en lo referente a la sintaxis de los mensajes, como a la coherencia del contenido de los mismos o del tipo de mensaje con el proceso en curso.

En el caso de que la ER compruebe que se hubiera producido un error en el mensaje recibido, la ER enviará un mensaje REPM de repetición de mensaje, indicando que el último mensaje recibido de un determinado proceso es erróneo (indicando la causa del error) y solicitándose su retransmisión correcta. Si tras agotarse el número máximo  $N_{REP}$  de reintentos o expirarse el temporizador asociado a dicho mensaje no se hubiera recibido un mensaje válido, la ER considerará que se ha producido un error en el

procedimiento. El tratamiento concreto del error será el establecido para cada uno de los procesos.

#### **5.12 TRATAMIENTO DE PROCESOS Y MENSAJES A CANARIAS**

Todo mensaje que remita a la ER un operador se registrará en la Base de datos de Transacciones y de Referencia (si procede) con horario peninsular y por ende todo temporizador asociado a dicho mensaje se regirá por dicho horario.

Para respetar los horarios peninsulares y Canario en la mensajería, a efectos de transacciones se sumará una hora a los mensajes recibidos de Canarias, para su registro y se restará una hora en los mensajes que se remitan a Canarias procedentes de la península. La actuación con los horarios indicados en ventanas de cambio seguirá el tratamiento descrito anteriormente.

## 6. 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 de accesos, para el que un operador donante garantiza su gestión y ejecución de los procesos asociados en los plazos y condiciones establecidos en esta especificación.

En el caso de la numeración geográfica, cada solicitud vendrá definida por un determinado abonado, por la numeración a conservar, y por los tipos de accesos a la red asociados al equipo terminal del abonado. La longitud del rango de números contiguos a portar no será relevante a efectos de cupo diario.

Los tipos de solicitudes de portabilidad a efectos de cupo diario para números geográficos serán los siguientes:

- Acceso individual analógico
- Acceso básico RDSI 2B+D
- Acceso múltiple (pe. centralitas)
- Cualquier otro tipo acordado por los operadores.

Los cupos diarios mínimos serán los siguientes:

Tipo de solicitud	Cupo diario
Accesos individuales (analógicos)	300
Accesos básicos RDSI 2B+D	30
Accesos múltiples (pe. centralitas)	20
Números de inteligencia de red	40

Estos cupos se verán modificados al alza por los mecanismos de revisión de cupo.

Para el tipo de acceso múltiple, se podrán incluir hasta 10 numeraciones que podrán ser números individuales o rangos de numeración todos ellos relativos a accesos múltiples, como sería el caso de centralitas. A efectos de cupo dicha solicitud contabilizará en igual número que el número de rangos ó números individuales que contenga. En caso de que se requiriese asociar más de 10 numeraciones, se podrán vincular varias solicitudes.

El tipo "acceso individual analógico" se podrá igualmente emplear para el caso de varios accesos individuales de un mismo abonado que se quieran agrupar bajo una misma solicitud. A efectos de cupo, dicha solicitud contabilizará como tantos accesos analógicos contenga.

Con el objetivo de permitir otro tipo de combinaciones se posibilita, en caso de que así lo acuerden los operadores, que cada numeración individual o rango de numeración tenga asociado un tipo de acceso, en lugar de un único tipo de acceso para toda la solicitud.

En el caso de numeraciones de servicios de inteligencia de red, cada solicitud vendrá determinada por un único número de este tipo de servicio.

## 6.1 REVISIÓN DE LOS CUPOS DIARIOS POR TIPO DE SOLICITUD Y OPERADOR

### 6.1.1 Mecanismo ordinario de modificación de cupos diarios

Se revisarán los cupos diarios por operador y tipo de solicitud cada dos meses teniendo en cuenta los mensajes SP registrados durante los dos meses anteriores y siguiendo la secuencia febrero-marzo, abril-mayo, junio-julio, agosto-septiembre, octubre-noviembre, y diciembre-enero.

La siguiente **fórmula ordinaria** será aplicada por la ER para actualizar el valor de los cupos diarios en función de la demanda de solicitudes (mensajes SP) registrada:

$$\text{Valor de cupo diario} = \text{Percentil } 70^4 (\text{SPs}) + 30\%$$

Aplicándose el percentil 70 (SPs) sobre los números de solicitudes de portabilidad (mensajes SP) diarios al operador donante registrados durante los dos meses anteriores para el tipo de solicitud correspondiente.

La Entidad de Gestión Técnica de la ER notificará al día siguiente de su cálculo las actualizaciones de cupos a los operadores, quienes deberán disponer sus sistemas y recursos de acuerdo a los nuevos cupos el primer día hábil del segundo mes que siga al periodo de revisión del cupo.

### 6.1.2 Mecanismo extraordinario de modificación de cupos diarios

Cuando se produzcan denegaciones de solicitudes de cambio de operador con conservación de numeración por desbordamiento del tiempo  $T_Q$  en cola de espera, ocurriendo estas denegaciones en cuatro días distintos durante un período de 8 días hábiles consecutivos, la ER aplicará la siguiente **fórmula extraordinaria** para actualizar el cupo del operador donante en cuestión y para el tipo de solicitud que corresponda:

*Calcular media aritmética de los mensajes SP al operador registrados durante los 8 días hábiles considerados. Las variaciones en el cupo diario que se produzcan como consecuencia de la aplicación de esta fórmula extraordinaria no podrán superar en más de un 15% el último valor de cupo diario aplicado con la fórmula ordinaria, a menos que exista acuerdo entre los operadores.*

La ER comprobará diariamente si concurren las circunstancias excepcionales para la aplicación de la fórmula extraordinaria, en cuyo caso, y una vez aplicada la fórmula, no volverá a comprobarse su aplicación hasta pasados ocho días hábiles.

---

<sup>4</sup> Percentil .

El percentil |q| de un conjunto de valores, se calculará a partir de todos los valores, anotándolos en una lista establecida por orden creciente para cada lugar.

$X_1 \leq X_2 \leq X_3 \dots \leq X_k \dots \leq X_{n-1} \leq X_n$

El percentil |q| será el valor del elemento de orden |K|, para el que |K| se calculará por medio de la siguiente fórmula:

$$K = (q \times n) / 100$$

donde: |q| = 70 para el percentil 70 y |n| corresponde al número de valores. El valor |K| se redondeará al número entero más próximo.»



La Entidad de Gestión Técnica de la ER notificará al día siguiente de su cálculo las actualizaciones de cupos a los operadores quienes deberán disponer sus sistemas y recursos de acuerdo a los nuevos cupos el día hábil siguiente al de la notificación.

## 7. INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA BASE DE DATOS DE REFERENCIA

La información contenida por número en los registros de la Base de Datos de Referencia, incluirá al menos los siguientes campos:

- Número de abonado
- Último operador donante
- Operador receptor
- Operador donante inicial
- NRN actual
- NRN anterior
- Información tarifaria (Tarifa al abonado llamante en caso de RI)
- Último proceso activo o realizado con efecto sobre la información de la BDR
- Fecha y hora inicio del último proceso realizado con efecto sobre la información de la BDR
- Fecha, hora de inicio y duración de la ventana de actuación para el proceso en curso
- Estado del número:

1. **Portado**

El número no está actualmente implicado en ningún proceso y, tras completarse un proceso de cambio de operador, el NRN disponible es estable

2. **No portado**

El número no está actualmente implicado en ningún proceso y debe encaminarse al operador propietario del rango. Este estado se da por baja de número portado o por cambio con conservación al donante inicial.

3. **Solicitud en espera para proceso de cambio**

Algún operador ha iniciado un proceso de cambio pero la ER aún no ha enviado la solicitud al operador donante, ya que ésta ha sido puesta en cola de espera por superación del cupo.

4. **En trámite para proceso de cambio**

Algún operador ha iniciado un proceso de cambio y la solicitud ha sido reenviada al operador donante, pero aún no se ha confirmado la fecha y hora de inicio de la ventana de cambio

5. **En proceso de cambio**

Se ha comunicado la fecha y hora de inicio de la ventana de cambio a los operadores, que actualizan sus tablas de encaminamiento. Podría desencadenarse una cancelación.

6. **En cuarentena al haber sido notificada la baja de número portado**

Ha sido notificada la baja y transcurre el plazo legal en que el abonado podría solicitar la conservación del número.

7. **En proceso de baja de número portado**

Se ha comunicado la fecha y hora de inicio de la ventana de cesión de numeración portada a los operadores, que actualizan sus tablas de encaminamiento.

8. **En proceso de modificación de NRN**

Se ha comunicado la fecha y hora de inicio de la ventana de modificación de NRN a los operadores, que actualizan sus tablas de encaminamiento. Podría desencadenarse una cancelación.

## 8. VALORES DE LAS VENTANAS DE ACTUACIÓN Y LOS TEMPORIZADORES INVOLUCRADOS DE CADA UNO DE LOS PROCESOS

### 8.1 DURACIONES DE VENTANAS

La tabla siguiente especifica las duraciones de las ventanas definidas en los correspondientes procesos.

<i>Nombre</i>	<i>Valor</i>
Ventana de cambio	3 horas
Ventana de cesión por baja	1 hora
Ventana de modificación de NRN	1 hora

### 8.2 VALORES DE TEMPORIZADORES

La tabla siguiente especifica los valores extremos de los temporizadores definidos en las interacciones de los procesos. Todos los valores están especificados en días y horas hábiles. Si la jornada hábil tiene una duración de 12 horas (de 8 a 20 horas), 12 horas hábiles corresponden a 24 horas de reloj en días laborables.

<i>Temporizador</i>	<i>Proceso</i>	<i>Descripción</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
TER1	Varios	Tiempo de respuesta de la ER		15 min
TER2	Varios	Tiempo de respuesta de la ER		30 min
TER3	Varios	Tiempo de respuesta de la ER		120 min
TP1	Cambio	Respuesta por el donante a una solicitud		12 h / 1 día
T <sub>Q</sub>	Cambio	Espera en cola de una solicitud de cambio		3 días
TP2	Cambio	Respuesta por el receptor		4 h
T <sub>UVC</sub>	Cambio	Plazo desde la recepción por el donante de una solicitud hasta el inicio de la ventana de cambio	3 días	5 días
TCN	Cancelación de proceso de cambio	Antelación respecto a la ventana de cambio para que sea posible la cancelación	12 h / 1 día	
TCES	Baja	Plazo legal previo a la recuperación del número por el donante inicial menos "Periodo ubicación ventana de cesión"	1 mes menos T <sub>UVB</sub> max (12.960 min. o 18 días háb.)	1 mes menos T <sub>UVB</sub> min (13.680 min. o 19 días háb.)
TCB1	Baja	Respuesta a la notificación por el donante		2 h
TCB2	Baja	Respuesta a la petición de cesión por el donante		2 h
TCB3	Baja	Confirmación por el receptor		1 h
TCB4	Baja	Respuesta de terceros operadores		2 h
T <sub>UVB</sub>	Baja	Plazo desde la solicitud de cesión por el receptor final hasta el inicio de la ventana de cesión	2 días	3 días

T <sub>NRN</sub>	Modificación de NRN	Respuesta por terceros operadores		2 h
T <sub>UVN</sub>	Modificación de NRN	Plazo desde la solicitud de modificación de NRN por el receptor hasta el inicio de la ventana de modificación de NRN	16h/ 1 día + 4 horas	2 días
T <sub>UVR</sub>	Modificación de NRN	Plazo desde la ventana de cambio hasta solicitud de cambio de NRN por Proceso de cambio de operador no completado	0	2 días +4horas
TCM	Cancelación de proceso de modificación de NRN	Antelación respecto a la ventana de modificación para que sea posible la cancelación	12 h / 1 día	
Tc2	Cancelación de proceso de modificación de NRN	Respuesta de terceros operadores		2 h
Tv	Verificación BDR	Respuesta por operador requerido		6 h
TiH1	Resolución de incoherencias	Respuesta por operador presunto origen de error a la detección de incoherencia		6 h
T <sub>DEL</sub>		Tiempo de almacenamiento en la BDR de los registros correspondientes a la numeración que ha dejado de ser portada		3 días
N <sub>REP</sub>		Número máximo de peticiones de la ER de reenvío de un mensaje		2

## 9. DESCRIPCIÓN DE LOS MENSAJES INTERCAMBIADOS

Esta sección especifica los parámetros que debe contener cada mensaje.

### 9.1 PARÁMETROS COMUNES A TODOS LOS MENSAJES

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del mensaje	Código que identifica el mensaje, se genera al crear el mensaje
Tipo de mensaje	Uno de los tipos especificados en la lista de mensajes
Remitente	
Destinatario	
Fecha y hora de registro	
Observaciones	Cualquier aclaración que se desee incluir
Longitud del mensaje	

### 9.2 MENSAJES DEL PROCESO DE CAMBIO

#### SP (Solicitud de cambio)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	A generar por el operador
Número de orden de la solicitud	A generar por la ER
Campo reservado para vincular solicitudes	
Número administrativo de la solicitud de desagregación del bucle	A rellenar sólo en el caso de solicitudes de portabilidad asociadas a solicitudes de desagregación de bucle
NIF / CIF del abonado	
Nombre o razón social del abonado	
Dirección	Dirección completa: calle, nº, código postal, localidad
Horario para el cambio preferido por el abonado	Propuesta de ventana de cambio consistente en fecha y hora de inicio de la ventana de cambio(Opcional)
Numeración del abonado ( consistente en hasta diez números individuales y/o rangos de numeración identificados por número inicial y número final del rango)	
NRN	Prefijo de encaminamiento
Tipo de portabilidad <sup>5</sup>	Tipo de acceso o número de RI
Información tarifaria	Tarifa al abonado llamante en caso de RI
Actuación coordinada en planta externa	Campo Binario (Sí/no) que recuerda la necesidad de actuación coordinada en planta externa

<sup>5</sup> En caso de que así lo acuerden los operadores, el campo "tipo de portabilidad" podrá ser diferente para cada bloque de numeración del abonado

Operador receptor	
Operador donante	
Persona de contacto del operador receptor	Nombre, número de teléfono, número de fax, dirección de correo electrónico
Consentimiento expreso del abonado a portar toda la numeración asociada a los números de cabecera indicados en el campo numeración del abonado	

#### **DSP<sub>1</sub> (Denegación por ER de solicitud de cambio)**

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de orden de la solicitud	Mismo número del mensaje SP asociado
Código causa denegación	
Descripción causa denegación	

#### **QSP (Aviso solicitud puesta en cola por superación de cupo)**

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de orden de la solicitud	Mismo número del mensaje SP asociado
Fecha prevista de envío al operador donante	Fecha prevista de entrega de una solicitud puesta en cola por superación de cupo

#### **ASP (Aceptación solicitud de cambio)**

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de orden de la solicitud	Mismo número del mensaje SP asociado
Fecha y hora de inicio de la ventana	
Numeración del abonado ( consistente en un número variable de números individuales y/o rangos de numeración identificados por número inicial y número final del rango)	
NRN	Prefijo de encaminamiento
Persona de contacto del operador donante	Nombre, número de teléfono, número de fax, dirección de correo electrónico

#### **DSP<sub>2</sub> (Denegación por donante de solicitud de cambio)**

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	

Número de orden de la solicitud	Mismo número del mensaje SP asociado
Código causa denegación	
Descripción causa denegación	
Persona de contacto del operador donante	Nombre, número de teléfono, número de fax, dirección de correo electrónico

#### **CP (Confirmación por receptor de la propuesta del donante)**

<b><i>Parámetro</i></b>	<b><i>Comentarios</i></b>
Número de identificación del proceso	
Número de orden de la solicitud	Mismo número del mensaje SP asociado
Fecha y hora de inicio de la ventana	
Numeración del abonado ( consistente en hasta diez números individuales y/o rangos de numeración identificados por número inicial y número final del rango)	
NRN	Prefijo de encaminamiento
Información tarifaria	Tarifa al abonado llamante en caso de RI

### 9.3 MENSAJES DEL PROCESO DE RECHAZO TRAS CONFIRMACIÓN PREVIA

#### RP (Rechazo por donante o terceros tras confirmación previa)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Código causa rechazo	
Descripción causa rechazo	

#### CPR (Nueva confirmación por donante o terceros tras rechazo previo)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Fecha y hora de inicio de la ventana	
Numeración del abonado ( consistente en hasta diez números individuales y/o rangos de numeración identificados por número inicial y número final del rango)	
NRN	Prefijo de encaminamiento

### 9.4 MENSAJES DEL PROCESO DE BAJA

#### NB (Notificación de baja)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	A generar por el operador
Número de identificación del subproceso	
Número inicial del rango	
Número final del rango	Igual a número inicial si se da de baja un único número
Operador receptor final	
Operador donante inicial	

#### DNB<sub>1</sub> (Rechazo notificación de baja)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Código causa rechazo	
Descripción causa rechazo	



**ANB (Aceptación notificación de baja)**

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Número inicial del rango	
Número final del rango	Igual a número inicial si se da de baja un único número
Fecha y hora de acuse de recibo de la notificación de baja	

**DNB<sub>2</sub> (Rechazo notificación de baja)**

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Código causa rechazo	
Descripción causa rechazo	

**CNB (Cesión de numeración portada de baja)**

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Número inicial del rango	
Número final del rango	Igual a número inicial si se da de baja un único número
Fecha y hora de inicio de la ventana	
Operador receptor final	
Operador donante inicial	
Persona de contacto del operador receptor final	Nombre, número de teléfono, número de fax, dirección de correo electrónico

**DCNB<sub>1</sub> (Denegación cesión de numeración portada de baja)**

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Código causa rechazo	
Descripción causa rechazo	

**ACNB (Aceptación cesión de numeración portada de baja)**

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Número inicial del rango	
Número final del rango	Igual a número inicial si se da de baja un único número
Persona de contacto del operador donante inicial	Nombre, número de teléfono, número de fax, dirección de correo electrónico

**DCNB<sub>2</sub> (Rechazo notificación de baja)**

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Código causa rechazo	
Descripción causa rechazo	
Persona de contacto del operador donante inicial	Nombre, número de teléfono, número de fax, dirección de correo electrónico

**CF<sub>c</sub> (Confirmación cesión de numeración portada de baja)**

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Número inicial del rango	
Número final del rango	Igual a número inicial si se da de baja un único número
Fecha y hora de inicio de la ventana	

**ACF<sub>c</sub> (Confirmación cesión por tercero)**

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Número inicial del rango	
Número final del rango	Igual a número inicial si se da de baja un único número

### RCF<sub>c</sub> (Rechazo cesión por tercero)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Código causa rechazo	
Descripción causa rechazo	

### ST<sub>c</sub> (Resumen estado del proceso de cesión)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Lista de operadores que no han enviado una confirmación	

## 9.5 MENSAJES DEL PROCESO DE MODIFICACIÓN DE NRN

### MN (Modificación NRN)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Fecha y hora de inicio de la ventana	
Número inicial del rango	
Número final del rango	Igual a número inicial si se conserva un único número
NRN	Prefijo de encaminamiento

### DMN (Denegación modificación NRN)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Código causa denegación	
Descripción causa denegación	

### CMN (Confirmación por tercero de modificación NRN)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Fecha y hora de inicio de la ventana	
Número inicial del rango	
Número final del rango	Igual a número inicial si se conserva un único número
NRN	Prefijo de encaminamiento

### RMN (Rechazo por tercero de modificación NRN)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Código causa rechazo	
Descripción causa rechazo	

### ST<sub>M</sub> (Resumen estado del proceso)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Lista de operadores que no han enviado una confirmación	

## 9.6 MENSAJES DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE INTEGRIDAD DE BDR

### VNP (Verificación integridad BDR)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	A generar por la ER
Rangos de números a verificar	Criterios de selección de rangos para la consulta a la base de datos del operador: campos, valores, operadores lógicos

### RVNP (Respuesta verificación)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Información sobre el rango	Información completa presente en la base de datos del operador sobre los rangos consultados

## 9.7 MENSAJES DEL PROCESO DE ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTO

### SNP (Solicitud de información sobre numeración portada)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	A general por el operador
Rangos de números a adquirir	Criterios de selección de rangos para la consulta a la BDR: campos, valores, operadores lógicos

## RNP (Respuesta a solicitud de información sobre numeración portada)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Información sobre el rango	Información completa presente en la BDR sobre el rango consultado

## 9.8 MENSAJES DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE INCOHERENCIAS

### DIN (Detección de incoherencias)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	A generar por el operador que arranca el proceso
Número inicial del rango	
Número final del rango	Igual a número inicial si se refiere a un único número
NRN	
Presunto operador origen de error	

### RDIN (Rechazo de detección de incoherencia)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Código causa rechazo	
Descripción causa rechazo	

### RIN (Resolución de incoherencia)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número inicial del rango	
Número final del rango	Igual a número inicial si se conserva un único número
NRN	
Corrección BD interna	SI/NO

## 9.9 MENSAJES DEL SUBPROCESO DE CANCELACIÓN DE PROCESO DE CAMBIO

### CN<sub>c</sub> (Cancelación de proceso de cambio)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Código causa cancelación	
Descripción causa cancelación	

### DCN<sub>c</sub> (Rechazo por ER de cancelación)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Código causa rechazo	
Descripción causa rechazo	

## 9.10 MENSAJES DEL PROCESO DE ERROR DETECTADO POR ER

### W (Terminación de proceso por error detectado ER)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Código causa error	
Descripción causa error	

## 9.11 MENSAJES DEL SUBPROCESO DE CANCELACIÓN DE PROCESO DE MODIFICACIÓN DE NRN

### CN<sub>M</sub> (Cancelación de proceso de modificación de NRN)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Código causa cancelación	
Descripción causa cancelación	

### DCN<sub>M</sub> (Denegación por ER de cancelación de proceso de modificación de NRN)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Código causa denegación	
Descripción causa denegación	

### ACN<sub>M</sub> (Aceptación cancelación de proceso de modificación de NRN)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	

### ST<sub>CM</sub> (Resumen estado del proceso de cancelación)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Lista de operadores que no han enviado una confirmación	

## 9.12 MENSAJE DE REENVÍO DEL ÚLTIMO MENSAJE ERRÓNEO

### REPM (Repetición envío último mensaje erróneo de un proceso)

<b>Parámetro</b>	<b>Comentarios</b>
Número de identificación del proceso	
Número de identificación del subproceso	
Número de mensaje erróneo	
Código causa error	
Descripción causa error	

## 10. REQUISITOS MÍNIMOS A INCLUIR EN LAS SOLICITUDES DE ABONADO DE CAMBIO DE OPERADOR

El escrito de solicitud debe ser un escrito en el que quede claramente recogido el deseo del abonado de causar baja en el operador donante y conservar su número. La solicitud que envía el operador receptor al operador donante por medios electrónicos supone la comunicación al operador donante de los deseos del cliente, sustentada dicha comunicación sobre la existencia de una solicitud válida del cliente.

Es el operador receptor el responsable de que dicha solicitud sea perfectamente válida. 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.

## **10.1 SOLICITUD DE PORTABILIDAD DE ABONADOS RESIDENCIALES**

Con el fin de conservar el número, la solicitud por parte del abonado de alta en el nuevo operador incluye una petición a éste para tramitar su baja. A tal fin, dicha petición debe incluir un escrito del abonado, dirigido a la entidad de la que pretenda darse de baja, comunicando su deseo de causar baja y de conservar su numeración. La solicitud deberá contener al menos la siguiente información:

- Nombre del abonado
- NIF
- Dirección
- Números individuales y/o rangos de numeración
- Tipo de acceso
- Operador Receptor
- Operador Donante
- Horario para el cambio preferido por el abonado
- Consentimiento expreso del abonado a portar toda la numeración asociada a los números de cabecera indicados
- Lugar / Fecha / Firma del abonado

## **10.2 SOLICITUD DE PORTABILIDAD DE ABONADOS EMPRESARIALES**

Con el fin de conservar el número, la solicitud por parte del abonado de alta en el nuevo operador incluye una petición a éste para tramitar su baja. A tal fin, dicha petición debe incluir un escrito del abonado, dirigido a la entidad de la que pretenda darse de baja, comunicando su deseo de causar baja y de conservar su numeración. La solicitud deberá contener al menos la siguiente información:

- Denominación de la entidad abonada
- Domicilio
- CIF
- Nombre del representante que firma
- Números individuales y/o rangos de numeración
- Tipo de acceso
- Operador Receptor
- Operador Donante
- Horario para el cambio preferido por el abonado
- Consentimiento expreso del abonado a portar toda la numeración asociada a los números de cabecera indicados
- Lugar / Fecha / Firma del representante / Sello de la Entidad o DNI y cargo del representante<sup>6</sup>.

## **10.3 REQUISITOS ADICIONALES**

1. El documento de solicitud incluirá que:

- el abonado comunica su deseo de causar baja y de conservar su numeración.

---

<sup>6</sup> Por responsable de la empresa se podrá entender al responsable de los servicios de telecomunicaciones de la empresa, siempre y cuando dicha representatividad quede acreditada.



- el abonado acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador (debe constar la duración de la ventana de cambio de operador).
  - el abonado autoriza que los datos personales necesarios para la conservación de sus números, tanto los incluidos en la solicitud como los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, puedan ser transferidos a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad.
2. El abonado firma al menos tres copias:
- una para el Operador Receptor
  - una para el Operador Donante
  - una para sí mismo.
3. Se recomienda presentar los datos que constaban en la última factura correspondiente con el operador donante.