



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

JAIME ALMENAR BELENGUER, 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 43/06 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 21 de diciembre de 2006, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba la:

### **RESOLUCIÓN SOBRE EL CONFLICTO DE PORTABILIDAD ENTRE TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. Y JAZZ TELECOM S.A.U. EN RELACIÓN CON EL POSIBLE INCUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

(DT 2006/741)

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

**Primero.-** Con fecha 29 de mayo de 2006, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) por el que plantea conflicto de acceso con la entidad Jazz Telecom, S.A.U. (en adelante, Jazztel). Telefónica considera que Jazztel ha incumplido de la normativa en materia de conservación de la numeración por lo que solicita que se incoe el correspondiente expediente sancionador.

En concreto, Telefónica considera que Jazztel no cumple con la 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 (en adelante, las especificaciones técnicas de portabilidad) aprobada por la Comisión mediante resolución de 15 de abril de 2004.

En el apartado 5.1.5 de dicha especificación se recogen las causas admitidas para denegar las peticiones de portabilidad por parte del operador donante. Telefónica expone que Jazztel ha alegado como causa para denegar la portabilidad entre otras:

- La numeración todavía se encuentra involucrada en un proceso de cambio.
- No se ha podido atender la solicitud de cambio.

Telefónica considera que dichas causas no están contempladas como causas admisibles para la denegación de portabilidad por el operador donante. Expone que en el primer caso es la Entidad de Referencia (en adelante, ER) la encargada de verificarlo, mientras que el segundo caso no es una causa admitida para denegación de la solicitud siendo necesario por parte de los operadores poner los recursos necesarios para atender las solicitudes.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el escrito se adjunta un informe realizado por la Entidad de Gestión Técnica de Portabilidad (en adelante, EGT) en el que se hace un análisis de las solicitudes de portabilidad realizadas por Telefónica hacia Jazztel y las causas de denegación utilizadas por dicho operador desde diciembre de 2005. En la siguiente tabla se hace un resumen de los datos:

		dic-05	ene-06	feb-06	mar-06	abr-06
<b>SP</b>	Total solicitudes iniciadas por TESAU hacia JAZZTEL (SP)	333	625	1.381	4.332	5.071
<b>DSP2</b>	Total solicitudes denegadas por el JAZZTEL (DSP2)	97	119	351	900	507
	Causa DSP2 no admitida (numeración en proceso, no se ha podido atender la solicitud)	70	103	294	861	491
	%Denegaciones no admitidas por la regulación	72,2%	86,6%	83,8%	95,7%	96,8%
<b>W</b>	Total solicitudes no contestadas en plazo por Jazztel y finalizadas con mensaje W	210	274	657	2.028	3.222
<b>TOTAL</b>	%Solicitudes incorrectamente rechazadas por Jazztel	84,1%	60,3%	68,9%	66,7%	73,2%

Telefónica considera que se dan las circunstancias para la adopción de medidas cautelares por parte de esta Comisión con el fin de que se atiendan las solicitudes denegadas por alguno de los puntos anteriores. Solicita que se adopten las medidas cautelares siguientes:

- Se ordene a Jazztel atender en el plazo de 4 días hábiles las solicitudes de portabilidad realizadas por Telefónica de España hasta la fecha sin resultado.
- Se ordene a Jazztel el cumplimiento estricto de las especificaciones técnicas de portabilidad, y en su cumplimiento no deniegue solicitudes de portabilidad por causas no admitidas en la normativa de referencia a estos efectos.
- Se ordene a Jazztel la atención de las solicitudes de portabilidad recibidas por parte de otros operadores, de forma diligente y al menos en las mismas condiciones de atención y recursos prestados a sus propias solicitudes de portabilidad y en particular en los horarios previstos en las especificaciones técnicas de portabilidad de 08.00 a 20.00 horas.

**Segundo.** A la vista de la solicitud presentada por Telefónica esta Comisión, con arreglo a las previsiones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante, LRJPAC), se procede a la incoación e instrucción del correspondiente procedimiento administrativo.

Con fecha 7 de junio de 2006 se comunica dicho trámite a los interesados, Jazztel y Telefónica, dirigiéndoles sendos escritos mediante los cuales se les informaba de que, en virtud de la solicitud de intervención presentada por la primera, había quedado iniciado el correspondiente procedimiento administrativo.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

**Tercero.** Con fecha 22 de junio de 2006, Jazztel de acuerdo con el artículo 49 de la LRJPAC, solicitó una ampliación del plazo para responder al requerimiento de información recibido en el expediente de referencia.

**Cuarto.** Con fecha 19 de julio de 2006 tuvo lugar la entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Jazztel por el que presenta las siguientes alegaciones:

Jazztel no niega la información aportada por Telefónica en cuanto a la expiración de los plazos de respuesta en las solicitudes de portabilidad efectuadas por Telefónica, pero alega que esta falta de respuesta en plazo se ha debido a la dedicación que Jazztel ha tenido que emplear para relanzar los servicios que Telefónica denegó durante los meses de febrero a mayo de 2006. Estas denegaciones son objeto del expediente DT 2006/554, si bien en dicho expediente sólo se han denunciado los problemas detectados en el mes de marzo.

Jazztel considera que no concurren los requisitos necesario para la adopción de las medidas cautelares porque está cumpliendo las especificaciones técnicas de portabilidad, y que las denegaciones o expiraciones de los plazos a los que hace referencia se deben, no sólo a las mismas causas por las que Telefónica le estuvo denegando casi 800 solicitudes diarias, sino también a la necesidad por parte de Jazztel de dedicar muchos de sus recursos a relanzar todas las solicitudes que durante los meses de febrero a mayo, Telefónica vino denegando, a juicio de Jazztel, sin causa justificada.

Jazztel afirma que atiende las solicitudes de portabilidad recibidas por parte de otros operadores de forma diligente, y en las mismas condiciones en las que atiende a sus propias solicitudes. Considera que cumple de forma rigurosa los horarios establecidos en las especificaciones técnicas, es decir de 8:00 a 20:00 h., aunque no distingue por rango horario las solicitudes de prolongación del par con portabilidad de las solicitudes de portabilidad simple. Jazztel considera que dicha exigencia por parte de Telefónica no tiene ningún fundamento jurídico y, sin embargo, dificulta mucho a los operadores su planificación para el envío y recepción de solicitudes de portabilidad.

Jazztel considera que no se debe requerir a los operadores alternativos ninguna exigencia distinta a las establecidas en la OBA vigente o en las especificaciones técnicas de conservación del número para las redes fijas.

**Quinto.** Con fecha 21 de agosto de 2006 se acuerda la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación del presente procedimiento en otros cuatro meses adicionales, que se computarán a partir de la fecha en que hubiese concluido el plazo ordinario.

**Sexto.** Con fecha 21 de agosto de 2006 los servicios de esta Comisión emiten informe técnico sobre este expediente. En el citado informe se propone que Jazztel deberá ajustarse al cumplimiento la especificación técnica de los procedimientos administrativos de la portabilidad, en particular en cuanto a las causas de denegación de solicitudes y a los plazos establecidos.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**Séptimo.** Con fecha 5 de septiembre de 2006 tuvo lugar entrada escrito de Telefónica en el que solicita ampliación de plazo.

**Octavo.** Con fecha 15 de septiembre tuvo lugar entrada escrito de Telefónica por el que plantea las siguientes alegaciones:

1.- La actuación de Jazztel en portabilidad sigue causando un grave perjuicio a los usuarios y a Telefónica, sin que la vía negociada, ni la interposición de conflicto ante la Comisión hayan aportado una solución.

En el escrito adjunta la siguiente información

		<b>Abr-06</b>	<b>May06</b>	<b>Jun-06</b>	<b>Jul-06</b>
<b>SP</b>	Total solicitudes iniciadas por TESAU hacia JAZZTEL (SP)	5.071	4.832	2.207	2.990
<b>DSP2</b>	Total solicitudes denegadas por JAZZTEL (DSP2)	507	378	435	546
	Causa DSP2 no admitida (numeración en proceso, no se ha podido atender la solicitud)	491	258	283	408
	% Denegaciones no admitidas por la regulación	<b>96,8%</b>	<b>68,25%</b>	<b>65,06%</b>	<b>74,73%</b>

Telefónica alega que ha puesto de manifiesto esta situación a Jazztel en diversas ocasiones, así como que ha intentado obtener una solución al problema por vía negociada, sin obtener resultados. A pesar de las reiteraciones realizadas por Telefónica, la actuación de Jazztel en contra de la normativa se sigue manteniendo.

Desde el punto de vista de Telefónica ante estos hechos, Jazztel no puede alegar desconocimiento ni haber carecido de plazo suficiente para solucionar el problema y su propia actuación en contra de la normativa, situación que se continúa produciendo.

2.- Asimismo, según Telefónica es importante señalar que la conservación de numeración es un derecho del cliente, derecho que se debe aplicar de forma neutral y que supone un deber para todos los operadores en igualdad de condiciones. En este sentido los roles de operador donante y receptor, deben ser desempeñados de manera independiente y con una calidad de recursos dedicados equiparable. Sin embargo, en sus alegaciones Telefónica recalca que los servicios de la Comisión en su informe señalan que “se puede desprender de lo alegado por Jazztel que no parece disponer de los mismos recursos a la hora de gestionar las solicitudes cuando actúa de donante o cuando actúa de receptor”, entendiendo además que es responsabilidad de cada operador dimensionar adecuadamente sus sistemas para poder adoptar los dos roles, donante y receptor.

En segundo lugar, tal como Telefónica de España ha puesto de manifiesto, y ha documentado tanto en el presente expediente como en el DT 2006/554, en los meses de febrero y marzo se dieron una serie de circunstancias excepcionales en los sistemas de la ER que provocaron su saturación y un grado de respuesta que no fue el deseable. A juicio de Telefónica, frente al grado de respuesta que recibió Jazztel a las solicitudes de



portabilidad que realizó, habría que contraponer el grado de respuesta obtenido por mi representada a las solicitudes que realizó a Jazztel. Según los datos aportados por Telefónica en su escrito de denuncia referido a los citados meses de febrero y marzo, alrededor del 70% de las solicitudes que remitió mi representada a Jazztel tuvieron que ser reiteradas. Según Telefónica, si aplicase el mismo criterio de Jazztel también Telefónica tendría que haber reasignado recursos utilizados para dar servicio a Jazztel a reiterar las citadas solicitudes.

3.- En su escrito de 23 de mayo por el que se procede a la apertura del presente expediente, Telefónica solicitaba de esta Comisión la adopción de determinadas medidas cautelares así como la incoación de un procedimiento sancionador contra Jazztel por incumpliendo de la normativa aplicable a la conservación de número. No obstante esta solicitud, Telefónica recalca que esta Comisión no se ha manifestado al respecto limitándose a indicar que Jazztel debe ajustarse al cumplimiento de la especificación técnica de los procedimientos administrativos de la portabilidad, sin manifestarse respecto de la solicitud de medidas cautelares y apertura de sancionador.

Para Telefónica de conformidad con lo dispuesto en el artículo 89 de la LRJPAC, esta Comisión debe resolver respecto de las solicitudes y peticiones que les realice el administrado, debiendo además motivar su decisión, lo que no ha ocurrido en el supuesto que nos ocupa.

Telefónica entiende que esta Comisión debe atender su petición toda vez que a su entender, a lo largo del procedimiento, ha justificado y aportado pruebas documentales suficientes de la actuación de Jazztel en incumplimiento de la normativa vigente. A mayor abundamiento según su opinión, ha de entenderse que dicho incumplimiento ha sido acreditado en cuanto que los servicios de esta Comisión han ordenado a Jazztel el cumplimiento de la normativa.

Telefónica señala que la actuación denunciada de Jazztel respecto a las solicitudes de portabilidad se sigue manteniendo en el tiempo, a pesar de las reiteraciones y del conocimiento que dispone de la situación y de su propio incumplimiento de la normativa, lo que a su entender refuerza en mayor medida la necesidad de adoptar medidas cautelares e iniciar el procedimiento sancionador contra Jazztel por incumplimiento de la normativa de conservación de número. Para Telefónica no se puede olvidar que la portabilidad se arbitra como un derecho del cliente y un deber de los operadores en igualdad de condiciones. Por ello reitera en su solicitud que proceda a incoar, en consecuencia, el correspondiente expediente sancionador contra la entidad Jazztel por incumplimiento de lo dispuesto en la normativa aplicable a la conservación de numeración o portabilidad.

Telefónica solicita que se adopten las siguientes medidas:

- *Ordenar a Jazztel atender en el plazo de 4 días hábiles las solicitudes de portabilidad realizadas por Telefónica de España hasta la fecha sin resultado y en particular las solicitudes pendientes.*



- *Ordenar a Jazztel el cumplimiento estricto de las especificaciones técnicas de portabilidad, y en su cumplimiento no deniegue solicitudes de portabilidad por causas no admitidas en la normativa de referencia a estos efectos.*
- *Ordenar a Jazztel la atención de las solicitudes de portabilidad recibidas por parte de otros operadores, de forma diligente y al menos en las mismas condiciones de atención y recursos prestados a sus propias solicitudes de portabilidad y en particular en los horarios previstos en las especificaciones técnicas de portabilidad de 08.00 a 20.00 horas.*

**Noveno.** Con fecha 18 de septiembre de 2006, tuvo lugar escrito de Jazztel por el que plantea las siguientes alegaciones:

1.- Jazztel considera que está cumpliendo las especificaciones técnicas de portabilidad puesto que los dos mensajes que según Telefónica Jazztel envía como causa de denegación, no se pueden considerar incumplimiento. Estas dos “supuestas” causas de denegación para Jazztel no son más que meras observaciones. Es decir, cuando Jazztel procede a denegar una solicitud de portabilidad, la causa por la que se deniega es “causas técnicas justificadas”, causa que viene recogida en las especificaciones técnicas vigentes a 15 de abril de 2004. Sin embargo, Jazztel por motivos internos, en el campo de observaciones introducía estos dos comentarios, que según Telefónica son causas de denegación. Jazztel desea manifestar que la información contenida en el campo de observaciones NO puede ser considerada como incumplimiento de las especificaciones técnicas puesto que es un campo que en ningún caso es considerado como obligatorio.

2.- Que no obstante, Jazztel ha dejado de incluir en sus causas de denegación de las solicitudes de portabilidad efectuadas por otros operadores los dos comentarios que no están incluidos dentro de las especificaciones técnicas de portabilidad:

Por ello solicita a esta Comisión que se proceda a desestimar la solicitud de Telefónica de la apertura de un procedimiento sancionador a Jazztel por el “supuesto” incumplimiento de la normativa prevista sobre las especificaciones técnicas para la conservación del número en redes fijas y se proceda al archivo de las actuaciones denunciadas por Telefónica.

## **II. FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **Primero.- Objeto del procedimiento**

El presente procedimiento tiene por objeto el análisis del conflicto planteado por Telefónica contra Jazztel en referencia a la actitud adoptada por esta última en la conservación de la numeración. Telefónica ha solicitado la apertura de un procedimiento sancionador si se estimara que existen indicios suficientes de incumplimiento de lo dispuesto en la normativa aplicable a la conservación de numeración o portabilidad.

### **Segundo.- Habilitación competencial**

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), en su artículo 48.2, indica que la Comisión del Mercado de las





Telecomunicaciones tendrá por objeto, entre otras cuestiones, el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y la resolución de los conflictos entre operadores. Dichas competencias generales se concretan en la habilitación competencial de esta Comisión para actuar en esta materia, recogida en el apartado 3, letra d) del mismo artículo, que establece que es función de esta Comisión la resolución vinculante de los conflictos que se susciten entre operadores en materia de acceso o interconexión.

La LGTel, en su artículo 11 apartado 4, establece que “la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá intervenir en las relaciones entre operadores, a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado, con objeto de fomentar y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3.” La letra a) del mencionado artículo 3 establece como objetivo de esta Ley, fomentar la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y, en particular, en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y en el suministro de los recursos asociados a ellos. A tal efecto, el artículo 14 de la LGTel señala que “de los conflictos en materia de obligaciones de interconexión y acceso derivadas de esta ley y de sus normas de desarrollo conocerá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Ésta, previa audiencia de las partes, dictará resolución vinculante sobre los extremos objeto del conflicto, en el plazo máximo de cuatro meses a partir del momento en que se pida su intervención, sin perjuicio de que puedan adoptarse medidas provisionales hasta el momento en que se dicte la resolución definitiva.”

### **Tercero. Sobre la denuncia de Telefónica**

En la especificación técnica de portabilidad se recoge en el apartado 5.1.5 las causas admitidas para denegar las peticiones de portabilidad por parte del operador donante, estableciéndose como causa aceptable además de las enumeradas cualquiera que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores. La solicitud de cambio de operador realizada por el operador receptor podrá ser denegada por la ER o el operador donante cuando se incurra en alguno de los supuestos que se señalan a continuación, debiéndose hacer constar explícitamente la causa por la que se origina el mensaje de denegación. En cualquier caso, no pueden denegarse solicitudes de portabilidad por supuestas causas no admitidas ni acordadas entre operadores. En concreto, Jazztel ha denegado solicitudes de portabilidad alegando como causas:

- La numeración todavía se encuentra involucrada en un proceso de cambio
- No se ha podido atender la solicitud de cambio

Estos motivos de denegación no están contemplados. Por una parte, es la ER la encargada de verificar que no se solicitan numeraciones sobre procesos en curso, por lo que no debería llegar ninguna solicitud en tramitación a Jazztel. Con respecto a la indicación de que no se han podido atender las solicitudes de cambio, ésta no es una causa acordada entre los operadores, siendo su obligación poner los recursos necesarios para atender las solicitudes. Respecto a este punto, Jazztel alega que la causa de denegación son causas técnicas justificadas, siendo las causas alegadas aclaraciones



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

internas. Sobre este punto se debe decir que dichas aclaraciones, no se podrían continuar utilizando puesto que no pueden interpretarse como causas técnicas justificadas.

Asimismo, los porcentajes de solicitudes de portabilidad iniciadas por Telefónica, de los que la Entidad de Referencia no tiene constancia de respuesta en plazo de Jazztel y por lo tanto han finalizado con mensaje W, han sido los siguientes:

	dic-05	ene-06	feb-06	mar-06	abr-06
Solicitudes iniciadas por Telefónica hacia Jazztel	333	625	1.381	4.332	5.071
Solicitudes no contestadas en plazo por Jazztel finalizadas con W	210	274	657	2.028	3.222
<b>(%) solicitudes finalizadas con W</b>	<b>63,1%</b>	<b>43,8%</b>	<b>47,6%</b>	<b>46,8%</b>	<b>63,5%</b>

Este porcentaje de solicitudes que han concluido con el envío de un mensaje W por parte de la ER es muy elevado, y pone de manifiesto un funcionamiento incorrecto de la portabilidad. En el expediente DT 2006/554 se observa que esta situación también se produce en aquellas solicitudes de portabilidad realizadas a Telefónica, donde si bien existe un porcentaje menor de solicitudes terminadas mediante un mensaje W, en valor absoluto los casos de solicitudes de portabilidad realizadas a Telefónica acabadas con un mensaje W por parte de la ER son superiores. Esta situación no debe prolongarse en el tiempo, por el impacto sobre la calidad del servicio y los plazos y porque puede suponer un efecto disuasorio sobre la portabilidad.

Por lo tanto, parece que la situación denunciada por Telefónica tiene una cierta relación con los problemas expuestos en el expediente DT 2006/554, lo que reconocen ambos operadores en sus alegaciones. En este punto es importante añadir que Jazztel ha prestado temporalmente dos máquinas de refuerzo a la ER para el procesamiento adicional que pudiera producirse por demandas extraordinarias de la portabilidad asociada al bucle desagregado, con lo que se considera que Jazztel ha tratado de evitar una posible saturación de la ER y los problemas que pueden estar en el origen de la demanda de Telefónica. En cualquier caso en el supuesto de volverse a producir situaciones similares habrían de estudiarse las correspondientes medidas mediante la modificación de la especificación de los procedimientos administrativos, bien mediante petición de parte o de oficio por esta Comisión, al objeto de proteger el derecho de los usuarios a una portabilidad correcta y en plazo.

Si bien Jazztel considera que sus denegaciones mediante DSP2 se deben entender debidas a causas técnicas justificadas, la existencia de causas técnicas no deben entenderse como la posibilidad de negar reiteradamente la portabilidad a determinadas solicitudes de Telefónica. En cualquier caso, no se considera aceptable que se incluyan en los comentarios mensajes no contemplados. La denegación por causas técnicas justificadas debe de ser debidamente explicada, puesto que se puede llegar a una situación que permita discrecionalidad en la denegación de portabilidades. Asimismo, no puede entenderse que Jazztel deba rechazar solicitudes de portabilidad por causas técnicas justificadas, mientras está funcionando correctamente como operador receptor.





Referente a la solicitud de Telefónica de adopción de medidas cautelares, se considera que la presente situación está relacionada por una problemática acaecida en los meses de febrero y marzo con problemas de saturación en la ER, que ocasionó que hubiese un porcentaje elevado de solicitudes de portabilidad que concluyeron con el envío por parte de la ER de un mensaje W que cancelaba el proceso. El normal funcionamiento de la portabilidad debería permitir que se subsanase la problemática presente, puesto que Jazztel deberá tramitar en plazo las solicitudes, si bien no se considera admisible que se sigan manteniendo los porcentajes de solicitudes de portabilidad concluidas con mensaje W debido a que no existe respuesta por parte de Jazztel como operador donante. Cada vez que se deniega una solicitud de portabilidad el operador receptor debe volver a reiterar la solicitud por lo que este proceso indirectamente ayuda a sobrecargar los sistemas.

Sobre la oportunidad de abrir un expediente sancionador, debido a la especial casuística de esta situación donde Jazztel no ha incumplido de forma fehaciente las especificaciones técnicas, no se estima justificado proceder a dicha apertura. Caso contrario sería si Jazztel continuase en su rol de operador donante con los porcentajes de solicitudes de portabilidad que concluyen con el envío de un mensaje W por parte de la entidad de referencia, y de continuar denegando portabilidades mediante causas técnicas 'justificadas' pero sin especificar claramente cuáles son dichas causas o aduciendo motivos que no puedan ser considerados como tales.

#### **Quinto. Análisis de las alegaciones de Jazztel**

Jazztel no ha acreditado el motivo por el que ha denegado solicitudes de portabilidad aduciendo causas técnicas justificadas cuya explicación puede entrar en conflicto con la especificación técnica, por lo que deberá cesar en esta práctica. Independientemente de que Jazztel alegue que las denegaciones eran producidas por causas técnicas justificadas, el empleo de dichas aclaraciones podría implicar que Jazztel no estaría realizando correctamente los procedimientos asociados a la portabilidad aunque no incumpliese fehacientemente la especificación técnica.

Por otra parte, Jazztel alega que el incremento de procedimientos que originaron un mensaje W se ha producido como consecuencia a que ha tenido que relanzar las solicitudes que Telefónica denegó inicialmente entre los meses de febrero a mayo. Alega que no procede la petición de Telefónica de atender en el plazo de 4 días hábiles las solicitudes de portabilidad realizadas por Telefónica. Asimismo considera que Jazztel está cumpliendo las especificaciones técnicas de portabilidad y que las denegaciones o expiración de los plazos a los que hace referencia Telefónica se deben no sólo a las mismas causas que Telefónica alega en su descarga en el procedimiento DT 2006/554, sino a que tuvo que dedicar recursos adicionales a relanzar las solicitudes que habían sido denegadas sin causa justificada.

Finalmente Jazztel alega que cumple de forma rigurosa los horarios establecidos en las especificaciones técnicas y que no procede el intento de Telefónica de distinguir por rango horario las solicitudes de prolongación del par que llevan asociada la portabilidad, lo que no tiene fundamento jurídico y dificultaría mucho a los operadores su planificación para el envío y recepción de solicitudes de portabilidad.



En respuesta a las alegaciones de Jazztel, si bien debe de tenerse en cuenta que ha habido un incremento de solicitudes cuyo procedimiento ha concluido con el envío por parte de la ER de un mensaje W y que por lo tanto ha habido que relanzar dichas solicitudes, eso no es excusa para que ese trabajo afecte al papel donante de Jazztel en la portabilidad. Un porcentaje muy elevado de las solicitudes de portabilidad efectuadas por Telefónica ha originado un mensaje W desde el mes de febrero (cuando la denuncia de Jazztel sólo hacía referencia al 28 de febrero y al mes de marzo) aunque es posible que la problemática que afectó a esos meses pudiese haber continuado algún mes más y debido al incremento de las solicitudes de Telefónica hacia Jazztel ser más visible el incremento de solicitudes de portabilidad concluidas con un mensaje W por parte de la ER. Se puede desprender de lo alegado por Jazztel, que no parece disponer de los mismos recursos a la hora de gestionar las solicitudes cuando actúan de donante o cuando actúa de receptor aunque sin embargo, se debe reconocer que ha puesto a disposición de la ER recursos adicionales para adecuarse al incremento de solicitudes de portabilidad. El artículo 18 de la LGTel establece que los costes derivados de los elementos de red y de los sistemas necesarios para hacer posible la conservación de los números deberán ser sufragados por cada operador, sin que, por ello, tengan derecho a percibir indemnización alguna. Por lo tanto, es responsabilidad de cada operador dimensionar adecuadamente sus sistemas para poder adoptar los dos roles, donante y receptor.

Jazztel no puede ignorar que se han producido problemas en la portabilidad puesto que los porcentajes de solicitudes que han concluido con la generación por parte de la ER de un mensaje W son muy elevados y afectan a todos los operadores, por lo que se podría llegar a la conclusión de que los sistemas estaban saturados. En las actuales especificaciones técnicas de la portabilidad para redes fijas no se han fijado penalizaciones ni acuerdos de niveles de servicio que puedan repercutirse ante un mal comportamiento de los sistemas de los operadores. Si previamente no hubiesen sido resueltos por los operadores, en el supuesto de volverse a producir situaciones similares habrían de estudiarse las correspondientes medidas mediante la modificación de la especificación de los procedimientos administrativos, bien mediante petición de parte o de oficio por esta Comisión, al objeto de proteger el derecho de los usuarios a una portabilidad correcta y en plazo.

En relación con las denegaciones por causas no especificadas o no suficientemente justificadas, Jazztel deberá tramitar las solicitudes en el plazo establecido por las especificaciones técnicas (1+4 días) una vez que se reiteren todas aquellas solicitudes que haya denegado por causas técnicas. Jazztel no puede utilizar como motivo para denegar portabilidades “causas técnicas justificadas” cuando no estén correctamente argumentadas. Por otra parte, no resulta fácilmente justificable que Jazztel pueda alegar de forma sistemática causas técnicas justificadas para denegar solicitudes de portabilidad en los casos de que funcione correctamente como receptor.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

Por cuanto antecede, esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones

### RESUELVE

**Único.** Desestimar la solicitud de Telefónica de España, S.A.U de incoación de procedimiento sancionador a Jazz Telecom, S.A.U. por no apreciarse indicios de incumplimiento de las especificaciones técnicas de la portabilidad en redes fijas.

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

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

EL SECRETARIO

Vº Bº, EL PRESIDENTE

Jaime Almenar Berenguer

Reinaldo Rodríguez Illera