

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE MODIFICAN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PORTABILIDAD FIJA

PORT/DTSA/002/16

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Benigno Valdés Díaz
D. Mariano Bacigalupo Saggese
D. Bernardo Lorenzo Almendros
D. Xabier Ormaetxea Garai

Secretario de la Sala

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 28 de noviembre de 2019

Visto el expediente relativo a la revisión de las especificaciones técnicas de portabilidad fija, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. Últimas modificaciones en portabilidad fija

La última revisión de la especificación técnica de los procedimientos administrativos de portabilidad fija (en adelante, especificación PA¹) y su correspondiente modificación tuvo lugar el 26 de abril de 2012, para incorporar la reducción del plazo de portabilidad a un día hábil, según lo dispuesto en el artículo 47.1.c) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), y eliminar la posibilidad de cancelación de la portabilidad por parte del operador donante. La puesta en funcionamiento operativo de estas modificaciones tuvo lugar el 11 de noviembre de 2013.

El 7 de mayo de 2015 se incorporaron a la especificación las obligaciones que debe cumplir el operador receptor para asegurar la correcta tramitación de las solicitudes de cancelación de los usuarios, habiendo sido implementadas por los operadores el 15 de noviembre de 2015.

¹ Especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración geográfica y de servicios de tarifas especiales y de numeración personal en caso de cambio de operador.

Por su parte, la especificación técnica de red para la portabilidad fija (en adelante, especificación de red²) se definió en la primera resolución de aprobación de las especificaciones de portabilidad, de 6 de mayo de 1999, y continúa vigente, sin que haya sido modificada con posterioridad.

SEGUNDO. Inicio del procedimiento e invitación a alegar

Mediante escritos de la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (en adelante, DTSA) de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC), se notificó a la Asociación de Operadores para la Portabilidad (en adelante, AOP) y a los operadores con recursos de numeración afectados por la portabilidad fija³ el inicio de oficio del presente procedimiento administrativo para la revisión y modificación de las especificaciones técnicas de portabilidad fija, relativas tanto a los procedimientos administrativos como a la solución de red, con fecha 1 de diciembre de 2016.

Con el objetivo de recabar la opinión y propuestas de los operadores respecto a la posibilidad de mejorar las especificaciones técnicas de portabilidad fija, se invitó a las partes interesadas a aportar sus opiniones respecto a diversas cuestiones relacionadas con los procesos de portabilidad y cuanta información considerasen relevante para acometer mejoras en la portabilidad fija.

Entre las posibilidades de mejora se indicaban expresamente las siguientes:

- Especificación de procedimientos administrativos:
 - Aclaración con respecto a las portabilidades de subrangos de numeración, debido a las consultas planteadas por la Junta de Andalucía, resueltas por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC el 11 de junio de 2014 y el 30 de junio de 2015.
 - Incorporación de los cambios acordados por los operadores miembros de la AOP, tales como el que tuvo entrada el 14 de julio de 2016, respecto a la ampliación de la franja horaria de depósito de ficheros de solicitudes de portabilidad.
 - Establecimiento de un proceso de migración masiva de numeración, para posibilitar el encaminamiento de las llamadas de los abonados cuando se produzca una portabilidad sin cambio nominal de operador, tal y como prevé la disposición adicional de la Circular 1/2008, de 19 de junio, sobre conservación y migración de numeración telefónica⁴.

² Especificación técnica de la solución de red para conservación de números en las redes telefónicas públicas fijas.

³ Aquellos operadores con recursos de numeración geográfica o de tarifas especiales en posesión de un prefijo de encaminamiento de portabilidad o NRN (*Network Routing Number*).

⁴ Circular 1/2008, de 19 de junio, sobre conservación y migración de numeración telefónica, modificada por la Circular 3/2009, de 2 de julio.

- Especificación de red:
 - Incorporación de la información de portabilidad mediante interfaz IP. Dada la existencia de unas especificaciones⁵ de protocolos de interconexión en IP para voz, SIP y SIP-I, y una Oferta de Interconexión de Referencia basada en tecnología IP (OIR-IP)⁶ de Telefónica de España, S.A.U., se debe adaptar la especificación de red para posibilitar la señalización en IP de llamadas portadas.

TERCERO. Alegaciones

Con fecha 23 de diciembre de 2016 se recibió un escrito de la AOP por el que los operadores miembros de dicha asociación dan su respuesta a los puntos de mejora sugeridos por la CNMC en su escrito de inicio e invitación a alegar.

Asimismo, entre las fechas de 16 de diciembre de 2016 y 21 de noviembre de 2018 se recibieron los escritos de Telecable de Asturias, S.A.U. (en adelante, Telecable), Iberbanda, S.A.U. (en adelante, Iberbanda), Telcia Comunicaciones, S.L. (en adelante, Telcia), R Cable y Telecomunicaciones Galicia, S.A. (en adelante, R Cable), Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante, TME), Euskaltel, S.A. (en adelante, Euskaltel), BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A.U. (en adelante, BT), Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica), Atento Teleservicios España, S.A.U. (en adelante, Atento), Xtra Telecom S.A.U. y Embou Nuevas Tecnologías S.L. (en adelante, MasMóvil), Orange Espagne, S.A.U. (en adelante, Orange), y Vodafone España S.A.U. y Vodafone Ono S.A.U. (en adelante, Vodafone), por los que además de responder a las cuestiones planteadas por la CNMC en su escrito de inicio, han ido aportando sus propuestas de modificación de las especificaciones.

CUARTO. Trámite de audiencia

Con fecha 10 de mayo de 2019 se remitió a los interesados el informe de la DTSA, emitido en el trámite de audiencia, dándoles un plazo de 15 días hábiles desde la notificación para que efectuaran las alegaciones y aportaran los documentos que estimaran pertinentes.

El citado acto fue publicado en el Boletín Oficial del Estado⁷ de 25 de mayo de 2019.

⁵ En 2012 y 2013 la CMT (ahora CNMC) auspició un foro con los operadores para la definición de unas especificaciones de interconexión de voz en IP. Fruto de este trabajo colaborativo entre los operadores se definieron dos especificaciones: SIP y SIP-I.

⁶ La primera OIR-IP fue aprobada por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC el 8 de septiembre de 2016. La última modificación a la OIR-IP se aprobó el 18 de diciembre de 2018.

⁷ Núm. 125, Sec. V-B. Pág. 28685.

Entre el 10 y el 23 de septiembre de 2019 tuvieron entrada en el registro de la CNMC los escritos de alegaciones remitidos por la AOP, asociación que engloba a los operadores en portabilidad fija, y a título individual los operadores Aire Networks del Mediterráneo, S.L. (en adelante, Aire), Telefónica y TME, Vodafone, MasMóvil y Orange.

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

PRIMERO. Objeto del procedimiento

El presente procedimiento tiene por objeto revisar y modificar las especificaciones técnicas de portabilidad fija, tanto las relativas a los procedimientos administrativos (especificación PA) como al encaminamiento de las llamadas portadas en red (especificación de red), para mejorar su funcionamiento.

SEGUNDO. Habilitación competencial

Las competencias de la CNMC para resolver el presente procedimiento resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. Tal y como señala el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (en adelante, LCNMC), corresponde a este Organismo realizar las funciones atribuidas por la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo.

Entre las funciones que señala la LGTel, cabe indicar que los artículos 21 y 70.2.f) establecen que compete a la CNMC *“fijar las características y condiciones para la conservación de los números en aplicación de los aspectos técnicos y administrativos que mediante real decreto se establezcan para que ésta se lleve a cabo”*.

El Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración (en adelante, Reglamento MAN), aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, establece en su artículo 43.1 que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT), actualmente la CNMC, es el Organismo encargado de establecer y hacer públicas las soluciones técnicas y administrativas aplicables sobre conservación de número.

En el mismo sentido, la disposición sexta de la Circular 1/2008, de 19 de junio, sobre conservación y migración de numeración telefónica⁸ (en adelante, Circular) faculta a este Organismo a aprobar las especificaciones técnicas de portabilidad, a propuesta de los operadores o de oficio cuando así lo estime necesario, estando los operadores obligados a garantizar el derecho de los abonados a la conservación de la numeración y la continuidad en la prestación de los servicios en las condiciones establecidas por este organismo público.

⁸ Circular 1/2008, de 19 de junio, sobre conservación y migración de numeración telefónica, modificada por la Circular 3/2009, de 2 de julio.

En ejercicio de tales competencias, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó mediante resolución de fecha 7 de mayo de 2015 la vigente especificación técnica de los procedimientos administrativos de portabilidad fija, mientras que la especificación de red no ha sido modificada desde su resolución inicial aprobada el 6 de mayo de 1999.

En consecuencia, de conformidad con los preceptos citados y en atención a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la LCNMC, y en virtud del artículo 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para resolver el presente procedimiento de revisión de las especificaciones técnicas de portabilidad fija es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

PRIMERO. Marco actual en portabilidad fija y necesidad de actualización

Las especificaciones técnicas de portabilidad fija se dividen en dos: (i) especificación técnica de los procedimientos administrativos (especificación PA) y (ii) especificación técnica de red (especificación de red).

Los ámbitos de aplicación de cada una de ellas están diferenciados. Así, la especificación PA define la tramitación de intercambios de información entre los operadores para gestionar las portabilidades y procesar cualquier incidencia, mediante el uso de una plataforma centralizada de gestión de la portabilidad. La especificación de red define el mecanismo de señalización entre las redes de los operadores, necesario para encaminar correctamente las llamadas portadas.

En el ámbito de la portabilidad fija, la plataforma centralizada de soporte de los procedimientos administrativos entre operadores se denomina Entidad de Referencia (ER) y su gestión es responsabilidad de la Asociación de Operadores para la Portabilidad (AOP)⁹, que engloba a los operadores con recursos de numeración fija con obligación de portabilidad¹⁰.

En los procedimientos administrativos entre operadores necesarios para llevar a cabo la portabilidad (solicitudes de portabilidad, validaciones, cancelaciones, incidencias...) el operador puede adoptar el rol de operador receptor, si inicia un proceso de portabilidad para que se le transfiera un número, de operador donante, si es a quien se dirige la solicitud de portabilidad, o de operador tercero en otro caso.

⁹ <http://www.asociacionportabilidad.es/>

¹⁰ Numeración geográfica y de tarifas especiales.

Tras la tramitación de una solicitud queda definida una ventana temporal, denominada ventana de cambio (VC), en que los cambios en la red ligados a la portabilidad deben ser llevados a cabo por todos los operadores.

Se distinguen tres tipos de solicitudes: numeración de acceso individual, numeración de acceso múltiple y numeración de red inteligente (tarifas especiales). Se han definido, además, dos tipos de procesos: el proceso básico de portabilidad y otro proceso adaptado a las solicitudes vinculadas a una solicitud de acceso mayorista, que se denomina proceso asegurado.

La última revisión profunda de la especificación PA tuvo lugar hace siete años (26 de abril de 2012), con la modificación de los procedimientos para incorporar la reducción del plazo de portabilidad a un día hábil y desde entonces sólo se ha realizado una adaptación para incluir las obligaciones del operador receptor respecto a la cancelación de solicitudes de portabilidad por parte del usuario. El operador donante no puede cancelar las solicitudes de portabilidad de sus clientes en la ER, sino que los usuarios deben dirigirse al operador receptor.

Así pues, se observó la necesidad de revisar de nuevo la especificación PA para incorporar mejoras derivadas de las mayores eficiencias de funcionamiento de los sistemas de los operadores, así como de necesidades específicas detectadas por estos últimos.

Como se menciona en los antecedentes, entre las posibles mejoras de la especificación PA se detectaron, al menos, las siguientes (i) aclarar que es posible portar subrangos de numeración en las solicitudes de acceso múltiple, (ii) incorporar cambios acordados entre los operadores miembros de la AOP y (iii) establecer un proceso para posibilitar las migraciones masivas de numeración (portada y no portada) entre operadores.

Por su parte, la especificación de red no ha sido modificada desde su creación en 1999, debido a que el tráfico de interconexión se ha venido cursando mayoritariamente mediante señalización SS7, sin que se hayan producido cambios en la manera de encaminar las llamadas a números fijos portados.

Sin embargo, con la aprobación de la OIR-IP, y la previsión de una migración paulatina del tráfico de interconexión intercambiado mediante señalización tradicional SS7 hacia el protocolo SIP sobre IP, se estimó necesario modificar la especificación de red para incorporar el procedimiento de señalización de llamadas portadas bajo el protocolo SIP.

Una vez detectadas estas necesidades de actualización de las especificaciones de portabilidad fija, se recabó la opinión y propuestas de los operadores al respecto, siendo todas ellas objeto de análisis en el presente procedimiento.

SEGUNDO. Análisis de las propuestas de cambio de la especificación PA

En este apartado se incluye el análisis de las diferentes propuestas de modificación de los procedimientos remitidas por los operadores, teniendo en consideración también las alegaciones recibidas en el trámite de audiencia.

1. Franja horaria para depositar los ficheros SP en la ER

Análisis

En el apartado 5.1 referente al proceso de cambio de operador con conservación de numeración de la especificación PA, se indica que los operadores deben dejar sus ficheros de solicitudes de portabilidad (SP) en los buzones correspondientes de la ER en la siguiente franja horaria: entre las 20:00h y 21:00h.

Los operadores integrados en la AOP determinaron conveniente ampliar esta franja horaria hasta las 22:00h, de tal modo que el periodo total disponible para realizar la entrega de estos ficheros en la ER fuera el comprendido entre las 20:00h y las 22:00h de cada día hábil.

Los operadores señalan que esta ampliación les resulta de gran utilidad y no representa un impacto significativo en el funcionamiento habitual de la ER.

Esta Sala no ve inconveniente a esta ampliación, dado que viene acordada por los operadores y no representa impacto en la capacidad de gestión de los ficheros SP por parte de la ER, que debe recoger dichos ficheros y procesarlos antes de las 07:00h del día siguiente. Teniendo en cuenta que la ER dispone de un tiempo muy largo de proceso y que los operadores aseveran que no hay impacto perjudicial en el funcionamiento de la ER, se estima conveniente ampliar el plazo del que disponen los operadores receptores para dejar los ficheros SP, estableciéndolo entre las 20:00h y 22:00h. Por su parte, la ER deberá procesar los ficheros a partir de las 22:00h, en lugar de las 21:00h.

Conclusión

Se amplía la franja horaria para depositar los ficheros SP en el PASO 1 del apartado 5.1.4 como sigue:

“Cada día hábil, los operadores receptores dejarán sus ficheros de solicitudes SP en sus buzones correspondientes de la ER entre las 20:00h y 22:00h. [...]”

A su vez, en el PASO 2 del mismo apartado se modificará el horario a partir del cual la ER procesará los ficheros SP como sigue:

“La ER procesará los ficheros SP depositados cada día por los operadores en sus buzones, a partir de las 22:00h, [...]”

2. Medios técnicos habilitados para cada proceso

Análisis

En la especificación PA hay procesos de portabilidad que se realizan técnicamente mediante el intercambio de ficheros con la ER (ej. modificación masiva del NRN) y otros procesos que se realizan mediante intercambio de mensajes de correo electrónico (SMTP, *Simple Mail Transfer Protocol*), como por ejemplo la cancelación del proceso de cambio de operador.

Por otra parte, la mayoría de procesos pueden ser utilizados a través de la interfaz web habilitada en la ER -especialmente utilizada por los operadores con menor número de portabilidades-.

Sin embargo, esta última posibilidad no está indicada explícitamente en la especificación PA para aquellos procesos en los que se permite. Por ejemplo, en el caso del proceso de baja de abonado con numeración portada, cuya interacción entre los operadores y la ER se realizaba exclusivamente mediante intercambio de ficheros, se implementó una adecuación¹¹ en la ER que permitiese su procesamiento mediante la interfaz web. Sin embargo, esta posibilidad no está indicada en la especificación PA.

Por tanto, se requirió expresamente a la AOP que informase sobre qué medios técnicos alternativos a los descritos en la especificación PA pueden ser utilizados por los operadores para cada procedimiento.

La AOP remitió el detalle de los distintos medios de comunicación habilitados para cada proceso. Por consiguiente, con el objetivo de aclarar las diferentes posibilidades que ofrece la ER a los operadores para interactuar, se juzga conveniente incluir dicha información en la especificación PA.

Al respecto, los operadores miembros de la AOP se muestran conformes en sus alegaciones al informe de audiencia. Pero consideran oportuno añadir algunas aclaraciones sobre la diferencia entre los 3 mecanismos de comunicación con la ER (ficheros, mensajería SMTP y web) y sobre el proceso de adquisición de conocimiento de numeración portada, aclarando que este proceso es el utilizado por los operadores para realizar consultas sobre la información almacenada en las bases de datos de la ER, pero no se refiere al mecanismo mediante el que los operadores descargan los ficheros de adquisición total de portabilidad fija (información completa de portabilidades).

Ciertamente es conveniente incorporar los aspectos señalados por la AOP, ya que facilitan la comprensión respecto a la tipología de medios que pueden ser usados y sobre qué procedimientos.

¹¹ Esta posibilidad se implementó en la web de la ER el 7 de marzo de 2016.

Conclusión

Se incluye en el apartado 2 *Aspectos generales* de la especificación PA la información relativa a los medios técnicos que pueden ser utilizados para cada proceso, según la información remitida por la AOP:

“Cada proceso administrativo de la especificación incluye el mecanismo habitual de comunicación de la información entre los operadores y la ER y viceversa, ya sea mediante intercambio de ficheros o de mensajería SMTP. Asimismo, muchos de los procesos pueden ser utilizados por los operadores a través de la interfaz web de la ER. El siguiente cuadro resume las posibilidades técnicas de interacción de cada proceso, identificadas como FICHEROS, MENSAJERÍA SMTP y WEB:

- *FICHEROS: El operador interactúa con la ER mediante protocolos FTP o SFTP para la subida o descarga de ficheros hacia o desde la ER.*
- *MENSAJERÍA SMTP: El operador emplea una aplicación propia que interactúa con la ER mediante mensajería SMTP.*
- *WEB: El operador interactúa con la ER a través de la interfaz web ofrecida por la ER.*

PROCESO	FICHEROS	MENSAJERÍA SMTP	WEB
<i>Cambio de operador con conservación de numeración (procesos básico y asegurado)</i>	X		X
<i>Cancelación del proceso de cambio de operador</i>		X	X
<i>Baja de abonado con numeración portada</i>	X		X
<i>Cancelación del proceso de baja de abonado con numeración portada</i>		X	X
<i>Modificación del NRN</i>		X	X
<i>Cancelación del proceso de modificación de NRN</i>		X	X
<i>Modificación masiva del NRN</i>	X		
<i>Cancelación de códigos de operador</i>	X		
<i>Adquisición de conocimiento de numeración portada (*)</i>		X	X

() Este proceso se refiere exclusivamente al 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. No se refiere a la descarga de los ficheros de adquisición total.”*

3. Operadores no asociados a la AOP con numeración asignada

Análisis

TME y Telefónica solicitan un procedimiento que motive a aquellos operadores no asociados a la AOP que tienen asignada numeración a asociarse. Proponen clasificar a estos operadores en la AOP como *operadores donantes no activos* para que sus clientes puedan portarse y no se encuentren cautivos y que normativamente se prive a estos operadores de la numeración asignada pasado un plazo razonable desde su adjudicación.

En primer lugar, debe señalarse que todos los operadores con recursos de numeración geográfica o de tarifas especiales están obligados a garantizar que sus abonados conserven sus números, de conformidad con el artículo 21 de la LGTel y conforme a los supuestos contemplados en el Reglamento MAN y su normativa de desarrollo. Según lo anterior, los operadores deben sufragar los costes de actualización de los elementos de red y sistemas necesarios para hacer posible la portabilidad. Así, de acuerdo con el apartado Quinto de la Circular, los operadores que deban utilizar la ER para gestionar los procesos de portabilidad tienen la obligación de compartir los costes de su establecimiento, correcto funcionamiento y gestión administrativa.

Por tanto, queda clara la obligación de los operadores de contribuir a los gastos de la ER, estén asociados o no a la AOP. De hecho, esta Comisión ya está resaltando esta obligación en todas las resoluciones de asignación de numeración geográfica y de tarifas especiales.

Por otra parte, se han resuelto en 2018 procedimientos de cancelación de recursos de numeración a 26 operadores con numeración geográfica o de tarifas especiales asignada, que no habían puesto en uso dicha numeración pasados 12 meses de su asignación, y que parecían no estar contribuyendo a los costes de la ER. Dichos expedientes han resultado en la cancelación de asignaciones, excepto en 5 casos de operadores que se han adherido a posteriori a la AOP, por lo que se espera así incentivar a que todos los operadores se pongan en contacto con la AOP al objeto de cumplir con su obligación. En 2019 se han iniciado otros 5 procedimientos similares que en 4 casos han dado lugar a la cancelación de asignaciones.

Estas medidas: (i) recordatorio en la resolución de asignación de la obligación de cumplir con la portabilidad y compartir los costes de la ER y (ii) apertura de procedimientos de cancelación de la numeración pasado el tiempo razonable de un año desde su asignación, parecen suficientes herramientas a la hora de incentivar a estos operadores a cumplir con sus obligaciones relativas a la portabilidad, tanto en relación al uso de la ER y sus procedimientos -facilitando que los usuarios puedan portar su número-, como a la contribución financiera de dicho sistema.

En consecuencia, no se estima necesario clasificar directamente a estos operadores como “*donantes no activos*” para facilitar las portabilidades de los clientes de tales operadores, ya que (i) este proceso se utiliza en casos de operadores que hubieran estado previamente activos a nivel de la ER y (ii) las acciones normativas mencionadas anteriormente serían incentivo suficiente para que los operadores contribuyeran a los costes de la ER y facilitaran los procesos de portabilidad.

El proceso de portabilidad con donante no activo está indicado para situaciones en las que el operador existía previamente y actuaba con normalidad, y deja de estar activo -bien por haber cesado en su actividad o por dejar de contribuir al mantenimiento de la ER-, por lo que es necesario asegurar que los clientes de dicho operador puedan portarse. Sin embargo, en el caso señalado por TME y Telefónica el operador, aun teniendo recursos de numeración, puede no haber comenzado su actividad comercial y no constar como operador en la ER, con lo que incluir de facto esta posibilidad obligaría a la ER a la incorporación automática de los códigos correspondientes a estos operadores en la ER con cada nueva asignación de numeración, aun cuando estos operadores no estuvieran realmente operativos en portabilidad. Y además se podría alentar comportamientos indeseados de “robo” de la numeración de estos operadores, ya que la ER con este proceso siempre aceptaría las solicitudes de portabilidad recibidas, al estar marcados como *donante no activo*.

Por ello, las medidas normativas que se están llevando ya a cabo parecen una solución más proporcionada para el problema planteado por TME y Telefónica.

En las alegaciones al informe de audiencia, los operadores miembros de la AOP insisten en la importancia de este punto, y TME y Telefónica solicitan un procedimiento a la CNMC debido a que las medidas normativas actuales no consiguen que los clientes afectados -por no estar dado de alta su operador en la ER- puedan portarse.

Los operadores no han aportado información respecto al número de clientes que han podido verse afectados por no estar dados de alta sus operadores en la ER. Sin embargo, se estima que este número es reducido, ya que estos operadores son de nueva incorporación y la mayoría no ha puesto la numeración en servicio. Por otra parte, se observa que las medidas propuestas por esta Comisión - recordar la obligación de sufragar los costes de portabilidad en cada asignación de numeración e iniciar procedimientos de cancelación de la numeración asignada- están dando sus frutos. Si en 2018 se iniciaron procedimientos a 26 operadores -de los cuales 21 cancelaron su numeración-, en 2019 sólo se han iniciado 5 procedimientos -resultando en 4 cancelaciones de numeración-.

Conclusión

No se estima conveniente modificar la especificación PA.

4. Variaciones en la lógica del proceso de cambio de operador

Análisis

Telefónica propone dos cambios que afectan al funcionamiento actual del proceso de cambio de operador.

Gestión de peticiones de portabilidad relativos a la misma numeración

El primer cambio consistiría en corregir los errores en el NRN de un proceso de portabilidad lanzado y en curso mediante la posibilidad de lanzar otro proceso de portabilidad con el NRN correcto relativo a la misma numeración, que permitiese subsanar el primer proceso de portabilidad en la ventana de cambio, de tal forma que el cliente no viera afectado su servicio más horas de las necesarias.

Esta petición de Telefónica implica cambios significativos en la lógica de los procesos de portabilidad. Desde el principio de la especificación PA se ha tenido como principio fundamental que cada proceso de portabilidad es independiente y, una vez validado por la ER y el operador donante, y pasado el plazo para su posible cancelación, su ejecución es llevada a cabo en la ventana de portabilidad especificada y validada por el donante. Es decir, una vez que la solicitud de portabilidad de una numeración específica es incluida en el fichero de Portabilidades No Cancelables (PNC), los cambios en la red ligados a la portabilidad serán llevados a cabo por todos los operadores en la ventana de cambio (VC) especificada.

Si el operador receptor detecta un error en la petición de portabilidad lanzada, relativa al NRN indicado en la solicitud, éste tiene un plazo suficiente (desde 1 hora hasta 12 horas¹² antes de la VC, dependiendo de si se tramita por el proceso asegurado o básico) para cancelar la solicitud de portabilidad y evitar que el cliente se quede incomunicado o afectado su servicio.

El funcionamiento normal indicado en la especificación señala que la ER debe denegar cualquier solicitud de portabilidad de una numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha. La petición de Telefónica implicaría modificar esta lógica y podría dar lugar a otros problemas que actualmente no existen debido a este chequeo de la ER.

En el trámite de audiencia no ha habido alegaciones contrarias al informe de la DTSA. Orange expresa su apoyo, porque el cambio de Telefónica supondría añadir complejidad y riesgos de incidencias para casos muy puntuales. Por otra parte, relacionado con este problema, los operadores miembros de la AOP han solicitado una modificación en el procedimiento de modificación de NRN que permitiría corregir en un menor plazo los NRN de solicitudes de portabilidad ejecutadas erróneamente, sin tener que realizar otra portabilidad. Esta petición es analizada en el apartado 20 "*Proceso de modificación del NRN*".

¹² 14 horas en caso de solicitudes de portabilidad asociadas a traspasos.

Por tanto, se concluye desestimar este cambio propuesto por Telefónica.

Solicitud de portabilidad por proceso básico y proceso mayorista en vuelo

Telefónica informa que en ocasiones se encuentra con procesos mayoristas en vuelo, sobre cuya numeración llega una solicitud de portabilidad por el proceso básico y que no puede denegar con la causa “Falta de correspondencia entre numeración y administrativo/identificador del proceso mayorista”, porque esta causa se utiliza en el proceso asegurado, que es por donde deben procesarse las solicitudes de portabilidad asociadas a procesos mayoristas de acceso. Como encargado de la coordinación mayorista, Telefónica solicita incorporar la causa de denegación “Proceso mayorista en vuelo” como causa permitida para Telefónica en el proceso básico, con la finalidad de evitar incongruencias que deriven en incomunicación de clientes (como cuando el proceso mayorista es hacia un operador y la portabilidad solicitada hacia otro).

Por otra parte, los operadores miembros de la AOP han informado en sus alegaciones al informe de audiencia que ya existe una causa de denegación por operador donante “Proceso mayorista en curso” que los operadores pueden emplear dentro del proceso básico y del proceso asegurado. El uso de esta denegación fue acordado por todos los operadores de la AOP¹³ con el fin de prevenir situaciones que pudieran derivar en incidencias para los clientes finales, al evitar las inconsistencias que se derivarían de la aceptación por parte de un operador donante de la solicitud de portabilidad de una numeración para la cual ya existiera un proceso mayorista independiente en vuelo.

Si bien en el informe de la DTSA se consideró más apropiado utilizar el sistema de gestión de incidencias (SGI) entre operadores para solucionar estas situaciones puntuales, los operadores alegan que esta causa de rechazo se acordó para evitar desajustes e incomunicación al cliente cuando se cruzan dos solicitudes de operadores distintos que afectan a un acceso mayorista. Es un problema poco frecuente¹⁴ pero su impacto motivó que los operadores acordasen su uso y el desarrollo correspondiente.

Teniendo en cuenta (i) el uso vigente de esta causa de rechazo por acuerdo en la AOP, donde los operadores mayoritariamente se muestran a favor de su uso, y (ii) el beneficio que supone para el cliente que no se queda incomunicado en caso de una tramitación de acceso mayorista con un operador distinto del solicitado en portabilidad, se estima adecuado incluir la causa de denegación “Proceso mayorista en curso” dentro de la especificación.

¹³ En Julio de 2012.

¹⁴ Según los informes de Portanet, en 2018 solo un 0,04% de solicitudes fueron rechazadas por esta causa.

Conclusión

Se incluye la siguiente causa de denegación por el operador donante en el apartado 5.1.5 *Causas de denegación de la solicitud de cambio*:

- *Proceso mayorista en curso.*

5. Ampliación de cupos y ampliación de numeraciones de red inteligente

Análisis

La especificación contempla para las solicitudes de tipo acceso múltiple o numeración de inteligencia de red un cupo de solicitudes que cada operador debe estar en condiciones de procesar diariamente. La especificación fija el valor mínimo de dicho cupo (30 solicitudes de acceso múltiple y 40 de numeración de inteligencia de red), y si la demanda lo justifica el cupo de cada operador se ve revisado al alza mediante unas reglas preestablecidas.

Telefónica propone incrementar el cupo mínimo diario de solicitudes de portabilidad para las que el operador donante garantiza su gestión y ejecución en plazo. Telefónica solicita incrementarlos a 60 para solicitudes de acceso múltiple y 50 para solicitudes de números de inteligencia de red, para evitar retrasos innecesarios en este tipo de portabilidades.

Orange y Vodafone solicitan que la especificación permita la introducción de múltiples numeraciones de red inteligente en una misma solicitud de portabilidad, cuando todas pertenezcan al mismo cliente, por eficiencia operativa al garantizar a las empresas un servicio más ajustado a la planificación, sobre numeraciones que conviene portar simultáneamente en la misma ventana por necesidades del cliente. Así, Orange propone que las solicitudes de portabilidad de numeración de red inteligente permitan ser tramitadas como múltiples y Vodafone propone que las solicitudes de tipo inteligencia de red tengan las mismas limitaciones de numeración que las de acceso individual, es decir, hasta 70 numeraciones individuales o rangos.

El objetivo de los cupos es el de proteger a los operadores donantes ante “avalanchas” de solicitudes, habiéndose incluido en la especificación PA un mecanismo ordinario y otro extraordinario de modificación de cupos, que permiten el incremento de los cupos iniciales fijados, especialmente para aquellos operadores donantes que reciban un mayor número de solicitudes de portabilidad. Las solicitudes de portabilidad de accesos individuales no tienen cupos asociados porque se entiende que su gestión se realiza de forma automatizada. Sin embargo, en el caso de las solicitudes de acceso múltiple y de inteligencia de red, pueden suponer la intervención manual de un operario del operador donante en algún momento del proceso.

Sin embargo, los cupos suponen una limitación a la portabilidad, debido a que retrasan el procesado de las solicitudes de portabilidad por los operadores

donantes. Dado el tiempo transcurrido desde la fijación de los últimos cupos¹⁵, parece lógico suponer que los operadores están capacitados a nivel de capital humano para gestionar un mayor número de solicitudes diarias, teniendo en cuenta el éxito de la portabilidad en España. El aumento de cupos solicitado por Telefónica parece razonable, por lo que se estima adecuada su propuesta de incrementar el cupo máximo diario de la especificación PA.

El objetivo de la especificación es el de facilitar los cambios de operador, no sólo de usuarios residenciales, sino también de usuarios de empresa que utilicen tanto numeración geográfica como numeración de tarifas especiales. Se encuentra razonablemente justificada la petición de Orange y Vodafone de permitir procesar en una única solicitud múltiples numeraciones de tarifas especiales (Red Inteligente). De este modo se permitirá que todas las numeraciones de servicios empresariales de un determinado cliente puedan portarse a la vez en la misma ventana de cambio, sin que haya problemas de rechazos de unas numeraciones frente a otras. Asimismo, en caso de cancelación por parte del cliente, si se permiten solicitudes con múltiples numeraciones RI, el usuario sólo necesitará solicitar la cancelación de una única solicitud, y no de varias.

Se observa razonable la propuesta de Vodafone, de considerar que las solicitudes de RI puedan incluir hasta 70 numeraciones individuales o rangos, como las solicitudes de acceso individual.

Con respecto a la propuesta de aumento de cupos para las solicitudes de numeración de inteligencia de red y la posibilidad de incluir rangos de numeración en este tipo de solicitudes, los operadores miembros de la AOP, así como Aire Networks, Vodafone y Orange, se muestran de acuerdo con la propuesta del informe de audiencia, pero solicitan establecer una limitación máxima diaria de tratamiento por operador donante de 1.000 numeraciones de red inteligente. Telefónica, por su parte, solicita que este límite máximo de numeraciones de red inteligente por operador donante sea de 100 números.

Así pues, los operadores coinciden en aumentar los cupos, así como incluir rangos en las solicitudes de red inteligente, pero solicitan limitar el número máximo de numeraciones de red inteligente que puede procesar diariamente cada operador donante. Se entiende que esta limitación en cuanto al volumen diario de numeraciones RI se solicita como salvaguarda en caso de que se requiera un tratamiento manual de verificación de estas solicitudes por parte del operador donante, y éste puede ser más significativo que el que se realiza para las portabilidades de acceso múltiple -cada numeración de red inteligente de un rango puede tener asociado un número geográfico distinto-. Por tanto, no se tiene inconveniente en acordar en la especificación un límite máximo de numeraciones de red inteligente diarias por operador donante.

¹⁵ El valor de los cupos diarios asociados a solicitudes múltiples fue actualizado por última vez el 29 de julio de 2009 (Resolución DT 2008/352) y el cupo de solicitudes de inteligencia de red no ha sido actualizado desde la primera resolución de las especificaciones de portabilidad fija.

La AOP -asociación que engloba a todos los operadores- ha propuesto que dicho límite sea de 1.000 numeraciones y solo Telefónica solicita, a título individual, que se fije en 100 números. El valor propuesto por Telefónica es excesivamente bajo, teniendo en cuenta el volumen de numeración de red inteligente en uso¹⁶ y que, comparativamente, el límite máximo de numeraciones de tipo acceso múltiple -que también conllevan un procesado de validación manual- ha sido superior al valor propuesto por la AOP hasta la fecha sin generarse problemas¹⁷. Por tanto, se establece en la especificación un límite máximo de 1.000 numeraciones de red inteligente diarias por operador donante.

Por su parte, con respecto al aumento de cupos de las solicitudes de acceso múltiple, Telefónica propone aumentarlo a 100 solicitudes por operador donante, en lugar de los 60 propuestos. Sin embargo, ya se ha atendido la propuesta de aumentar el cupo de estas solicitudes conforme a la petición inicial de Telefónica y el resto de operadores de la AOP está de acuerdo en aumentarlo a 60, por lo que no se considera necesario proponer nuevamente un aumento tan significativo a 100 solicitudes. Se recomienda a Telefónica que, si considera conveniente aumentar este cupo de 60 a 100, lo acuerde con los operadores y si llegan a un acuerdo al respecto, lo comuniquen a la CNMC para incorporarlo posteriormente en la especificación.

Conclusión

Se aumentan los cupos diarios del apartado 6 de la especificación PA, como sigue a continuación:

Tipo de solicitud	Cupo diario
<i>Accesos múltiples (pe. centralitas)</i>	60
<i>Números de inteligencia de red</i>	50

Se incluye también la posibilidad de incorporar numeraciones múltiples en las solicitudes de RI, dentro del mismo apartado, con limitación:

“En el caso de numeraciones de servicios de inteligencia de red, cada solicitud ~~vendrá determinada por un único número de este tipo de servicio.~~ podrá incluir hasta 70 numeraciones individuales o rangos de numeración, todas ellas relativas al mismo abonado, que se quieran agrupar bajo una misma solicitud. Ahora bien, se establece un límite de 1.000 numeraciones diarias de red inteligente por operador donante, para las que este operador deba garantizar la gestión y ejecución de los correspondientes procesos de portabilidad asociados.”

¹⁶ Según el informe sobre el control de la numeración, en 2018, sobre el total de numeración asignada (2.203.000 números) hay un 12,7% en uso.

¹⁷ Hasta ahora el cupo diario de solicitudes de accesos múltiples era de 30 solicitudes, pudiendo incluir cada solicitud hasta 70 numeraciones individuales o rangos de numeración, pudiendo procesarse (sin aumento extraordinario de cupos) hasta 2.100 numeraciones (30x70). Con el aumento a 60 solicitudes, se podrían procesar como máximo diariamente 4.200 numeraciones.

6. Identificador fiscal de la línea distinto al de facturación

Análisis

Telefónica propone que aquellos operadores que empaquetan sus servicios con un identificador fiscal e internamente están empleando otros identificadores que los clientes desconocen, incorporen adicionalmente los identificadores fiscales de los usuarios de cada línea en la factura. En su defecto, Telefónica solicita que estos operadores permitan la portabilidad por uno u otro identificador fiscal, validando la petición en ambos casos.

Por la descripción presentada por Telefónica, parece que su solicitud versa sobre la correspondencia entre la identificación fiscal (DNI/NIF/CIF) del usuario que solicita la portabilidad -y que el operador donante debe validar internamente- con respecto a la información que aparece en la factura del operador donante.

Como se observó en la tramitación de un conflicto¹⁸ de portabilidad móvil, los operadores nacionales que ofrecen servicios empaquetados -generalmente compuestos de una línea fija y una o más líneas móviles, además de la banda ancha fija y móvil-, manejan dos tipos de estrategias contractuales diferenciadas:

- Algunos operadores exigen que la totalidad de líneas del paquete deban contratarse por un único cliente, es decir, se asocien a un único identificador fiscal -que también aparece en la factura del cliente-. En caso de que este único cliente no fuera el titular de todas las líneas, debe haber obtenido previamente el consentimiento de los titulares de las líneas correspondientes (generalmente las líneas móviles adicionales) a renunciar a la titularidad de esas líneas (y números telefónicos) a favor del único titular del paquete, condición necesaria para asociar dicha línea al producto empaquetado.
- Otros operadores permiten la contratación empaquetada con un único identificador fiscal en la factura comercial, pero mantienen la titularidad individual de las líneas asociadas al paquete (identificadores fiscales individuales para cada línea).

En cualquier caso, los operadores son libres de fijar las políticas de contratación que mejor se adapten a sus estrategias comerciales, siempre que respeten los derechos de los usuarios.

Si un usuario de una de las líneas del paquete decide portar su línea hacia otro operador, puede ocurrir que la portabilidad sea denegada por el operador donante si el identificador fiscal utilizado para solicitar la portabilidad no corresponde con el que figura en la información contractual.

¹⁸ Resolución de 23 de julio de 2015 por la que se pone fin al conflicto interpuesto por Pepemobile, S.L. en relación con los procesos de portabilidad móvil en los que Jazz Telecom, S.A. actúa como operador donante (CFT/DTSA/1785/14/PORTABILIDAD PEPEPHONE vs JAZZTEL).

No obstante, las denegaciones de portabilidad pueden ocurrir tanto en el caso en que el operador donante utilice los identificadores fiscales de cada usuario que utiliza las líneas asociadas en el paquete, como en el caso en que utilice un único identificador fiscal para el conjunto de líneas del paquete -como es el caso de la estrategia contractual utilizada por Telefónica-, ya que en este caso si un usuario individual quiere solicitar la portabilidad de una única línea del paquete sin portar el resto de líneas, debe solicitar al titular único del paquete que ceda dicha numeración previamente a solicitar la portabilidad, porque de lo contrario esta solicitud será denegada.

En cualquier caso, estos problemas de rechazos de portabilidad podrían ser solucionadas por el operador receptor solicitando la información requerida al titular del paquete.

Telefónica solicita que todos los identificadores fiscales de los usuarios de cada línea del paquete figuren en la factura del usuario, o subsidiariamente que el operador donante permita la portabilidad de la línea tanto por el identificador fiscal individual como por el identificador fiscal de titular del paquete, para evitar rechazos de portabilidad.

Sin embargo, dado que los operadores tienen libertad comercial para decidir cómo empaquetar y contratar sus servicios, no parece proporcionado introducir obligaciones en portabilidad relacionadas con la modalidad de contratación sólo a determinados operadores, para favorecer la estrategia de contratación de otros operadores. En primer lugar, estas problemáticas -que ocurren con mayor frecuencia en el ámbito de portabilidad móvil-, pueden ser solventadas pidiendo al usuario información adicional para indicar correctamente el identificador fiscal en las peticiones de portabilidad. Y, por otro lado, de ser necesario el establecimiento de medidas en la especificación de portabilidad para mejorar los cambios de operador de los paquetes de servicios, debería analizarse los problemas y las distintas estrategias comerciales de los operadores, así como sus operativas internas, para poder llegar a una solución consensuada y óptima para todos los operadores en el ámbito de la portabilidad.

En sus alegaciones al informe de audiencia, Orange comparte la propuesta de la DTSA de no proponer cambios, mientras que Aire Networks, Vodafone y Telefónica insisten en solicitar la incorporación de los identificadores fiscales de los usuarios de cada línea empaquetada en la factura.

Sin ánimo de reiterar argumentos, se ha de insistir en que el usuario que solicita la portabilidad es quien debe ser el titular de la línea -de lo contrario se estaría suplantando la identidad del legítimo propietario del número-. Por eso es necesario que los operadores receptores que practican comercialmente el empaquetamiento de varias líneas en un único titular se aseguren de que el cliente que desea portar dichas líneas sea el titular de todas ellas. De no ser así, cada titular de la línea deberá solicitar individualmente la portabilidad, o cambiar la titularidad de forma previa a portarse. Aunque pueden producirse rechazos,

se puede subsanar este error por parte del cliente, y además, también existe la posibilidad alternativa de obtener la información relativa al empaquetamiento a través del sistema de gestión de incidencias SGI.

Asimismo, si bien Vodafone considera que esta obligación en factura sería equivalente a la impuesta a los operadores para el IUA, éste es un identificador técnico de difícil conocimiento por los usuarios, y por ello se juzgó necesario incluirlo en la factura, mientras que la identidad de los titulares de cada línea de un producto empaquetado -generalmente residencial- es fácilmente identificable por el propio usuario.

En consecuencia, por el momento no se estima necesario realizar ningún cambio en la especificación PA, sin perjuicio de otros análisis que puedan acometerse respecto a los cambios de operador de servicios empaquetados. Cualquier posibilidad de mejorar los cambios de operador de productos convergentes es bienvenida por esta Comisión, pero debería plantearse en un expediente ad-hoc que tenga en cuenta todos los puntos de vista y no únicamente el contexto de la portabilidad fija.

Conclusión

No se estima conveniente modificar la especificación PA.

7. Portabilidad de Servicios Nómadas (SN)

Análisis

Telefónica solicita que las numeraciones nómadas geográficas puedan ser portadas, para dar impulso a este tipo de numeraciones.

En este sentido, la CNMC es consciente de que la numeración nómada -definida desde el año 2005¹⁹ para servicios VoIP que no cumplen las exigencias del servicio telefónico disponible al público- se encuentra claramente infrautilizada, tal y como se ha observado en los distintos informes de control de la numeración²⁰.

¹⁹ Por resolución de 12 de abril de 2016 se definen los servicios nómadas (SN) como los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público que ofrecen comunicaciones bidireccionales desde puntos de acceso a los que los usuarios pueden conectarse de forma remota. Se distinguen los servicios vocales nómadas, que permiten tanto el establecimiento como la recepción de llamadas, pudiendo incluir suplementariamente otro tipo de capacidades, como la de comunicación multimedia; y los servicios nómadas de mensajes, que permiten tanto el envío como la recepción de mensajes interpersonales en interoperabilidad con el servicio de mensajes compatible con el servicio telefónico disponible al público (mensajes SMS/MMS), y que no están vinculados a servicios de telefonía o de comunicaciones vocales.

²⁰ En el último Informe sobre la numeración asignada a los operadores a 31 de diciembre de 2018 (NUM/D TSA/3281/18), aprobado el 13 de junio de 2019, se observa que sólo un 8,44% de la numeración geográfica atribuida a SN está asignada y sobre la misma únicamente está en uso un 2,28% (es decir, 15.035 números).

De acuerdo con lo señalado por Telefónica, esta Comisión ha puesto de manifiesto en diversas ocasiones que uno de los factores que estaría desincentivando el desarrollo y uso de los SN es la imposibilidad para los usuarios de estos rangos de numeración de conservar su número cambiando de operador.

La Directiva de Servicio Universal²¹ amplió el ámbito de la portabilidad a todos los abonados con números del plan nacional de numeración y no sólo a aquellos que disponen del servicio telefónico disponible al público. Asimismo, aunque el artículo 21 de la LGTel incorpora el derecho de los abonados con números del plan nacional de numeración telefónica a conservar su numeración, supedita el ejercicio de este derecho a los supuestos que sean fijados mediante real decreto. Más aún, la Directiva UE 2018/1972, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas (CECE)²² establece en su artículo 106.2 que los *“Estados Miembros velarán porque todos los usuarios finales con números del plan nacional de numeración tengan el derecho de conservar su número o números, cuando así lo soliciten, con independencia de la empresa que preste el servicio, de conformidad con el anexo IV, parte C”*.

Sin embargo, el real decreto que fija las condiciones y modalidades de la portabilidad -el Reglamento MAN- no ha sido actualizado y mantiene su redacción original, restringiendo en su artículo 46 la portabilidad a los siguientes supuestos:

- “a) Cambio de operador, para el servicio telefónico fijo disponible al público, cuando no haya modificación de servicio ni de ubicación geográfica.*
- b) Cambio de operador, para el servicio telefónico móvil disponible al público, aunque cambie la modalidad del servicio prestado.*
- c) Cambio de operador, para los servicios de tarifas especiales y de numeración personal, cuando no haya modificación del servicio.”*

Por tanto, por el momento no se permite la portabilidad de la numeración nómada, por no corresponder al servicio telefónico disponible al público.

Como estipula el mismo artículo 46.2 del Reglamento MAN, sólo por orden del Ministerio de Economía y Empresa (Ministerio) podrán regularse otras modalidades de conservación de números, previo informe de esta Comisión. En consecuencia, no compete a esta Comisión modificar las modalidades de portabilidad existentes para incluir los SN.

²¹ Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, modificada por la Directiva 2009/136/CE de 25 de noviembre de 2009.

²² Esta Directiva está vigente desde el día 20 de diciembre de 2018 pero el plazo de transposición al ordenamiento jurídico nacional finaliza el 20 de diciembre de 2020.

En conclusión, la numeración del servicio nómada debe incorporarse a los mecanismos de portabilidad, una vez que la norma reglamentaria correspondiente lo confirme. Por ello, la AOP debe estar preparada para incluir dichas numeraciones en los procesos de la ER.

Por último, esta Comisión ya informó al Ministerio en su informe de 12 de noviembre de 2015²³, de la necesidad urgente de modificación del Reglamento MAN para incluir la posibilidad de portar la numeración nómada, tanto para potenciar su desarrollo como para dar cumplimiento a las Directivas comunitarias. Por tanto, se estima conveniente trasladar al Ministerio la solicitud de Telefónica, ya que se enmarca dentro de la solicitud presentada por esta Comisión en su informe.

Conclusión

No es necesario modificar la especificación PA. Teniendo en cuenta las circunstancias mencionadas se considera que debe informarse al Ministerio de la necesidad urgente de modificar el aún vigente Reglamento MAN para incluir la posibilidad de portar la numeración asociada a los servicios nómadas, tanto para potenciar su desarrollo como para dar cumplimiento a la actual redacción de la Directiva del Servicio Universal.

8. Cambios en la mensajería SMTP

Análisis

MasMóvil propone que (i) la mensajería SMTP se pueda enviar a la ER en cualquier horario (ya que ahora sólo se puede enviar en horario de la ER), para ser procesado dentro del siguiente horario hábil de la ER, y (ii) en el proceso asegurado el fichero de Portabilidades No Cancelables (PNC) se comunique vía mensajería SMTP.

Como se ha visto en el apartado correspondiente, la mensajería SMTP es uno de los medios habilitados para interactuar con la ER en determinados procesos. Sin embargo, existen otros que no pueden ser accedidos por mensajes SMTP – procesos básico y asegurado, baja de abonado con numeración portada, modificación masiva del NRN y cancelación de códigos de operador-.

Todos los procesos de la especificación tienen unos plazos determinados de ejecución, no sólo a nivel de mensajería SMTP, sino también en las distintas interacciones mediante ficheros o acceso web. Por tanto, los cambios que solicita MasMóvil implican una modificación de la lógica de proceso de la ER, que afectaría a todos los operadores y que no viene justificada por un impedimento por parte de MasMóvil en el procesamiento de los mensajes SMTP, ni viene avalada por una mejora en el funcionamiento de la portabilidad. Telefónica también alerta

²³ Informe sobre Proyecto de Resolución por la que se modifica la Resolución de 30 de junio de 2005, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración al servicio telefónico fijo disponible al público y a los servicios vocales nómadas, y se adjudican determinados indicativos provinciales (IPN/DTSA/023/15Modificación SVN).

en sus alegaciones de que esta solicitud implicaría modificaciones importantes en la ER y con impacto en los operadores.

Si MasMóvil desea, por ejemplo, enviar una solicitud de cancelación de portabilidad mediante mensajería SMTP, según la especificación PA debe enviarla en el horario establecido de funcionamiento de la ER, para que pueda ser procesada. Si la solicitud de cancelación originada en sus sistemas se produce fuera de horario, MasMóvil puede encolarla en su sistema y enviarla a la ER en el horario hábil del día siguiente. En este caso, el encolado de la solicitud en el sistema del operador parece suficiente y se evitaría así realizar cambios en la ER que impliquen habilitar colas de mensajería SMTP que deban ser procesadas al día siguiente, afectando por tanto a la lógica ya implementada por todos los operadores.

Por tanto, no se estima necesario incorporar la modificación solicitada por MasMóvil.

Respecto al fichero PNC, dentro del proceso de cambio de operador este fichero es generado por la ER y puesto a disposición de todos los operadores antes de las 20:00h en sus respectivos buzones, ya que el proceso de cambio de operador se realiza mediante intercambio de ficheros o alternativamente mediante interfaz web. Aunque podría permitirse que la ER enviase el PNC también mediante mensajería SMTP, ello no es necesario, ya que todos los operadores deben realizar el proceso de cambio de operador –ya sea por el proceso básico o asegurado- mediante intercambio de ficheros o vía web. Es decir, no está habilitado el medio de mensajería para interactuar con la ER en este proceso. Así pues, no tendría tener sentido habilitar un mensaje SMTP para enviar el fichero PNC, cuando no es posible por este medio el resto de interacciones necesarias previas.

Conclusión

No se estima conveniente modificar la especificación PA.

9. Calendario de la ER

Análisis

Orange solicita modificar el calendario de la ER, que actualmente sigue el calendario de festivos de la ciudad de Madrid, pasándolo al calendario de festivos nacionales. Orange defiende su propuesta en base a que (i) resultaría coherente con la portabilidad móvil, que sigue el calendario de festivos nacionales, (ii) se incrementaría el rendimiento de la ER al estar operativa 4 días más al año, (iii) reduce la sobrecarga en los sistemas comerciales de los operadores cuando se producen acumulaciones de festivos, estando las áreas de gestión de los operadores sitas en ciudades diferentes a las de Madrid y (iv) la venta de productos convergentes harían aconsejable la armonización de los períodos de actividad de la ER y del Nodo Central de portabilidad móvil.

Telefónica propone también igualar ambos calendarios, ya que cada vez hay más clientes con paquetes convergentes que portan a la vez sus líneas fijas y móviles. Sin embargo, debido a que sus servicios mayoristas -tanto OBA como NEBA- utilizan el calendario de la ciudad de Madrid, propone unificar los calendarios tomando como referencia el calendario de Madrid en fija y móvil, debido a que la portabilidad exige una coordinación con el traspaso de la OBA.

Así pues, ambos operadores coinciden en que sería positivo unificar los calendarios de portabilidad fija y móvil. La única discrepancia entre ambas posturas se refiere a la elección del calendario final de unificación.

La utilización del calendario de festivos de una ciudad y comunidad autónoma concreta -como propone Telefónica-, en lugar de los festivos nacionales, implica -como alega Orange- que haya 4 días menos hábiles al año para realizar portabilidades, sin que haya mayor justificación al respecto que el hecho de haberse definido así desde sus inicios. De hecho, unificar la portabilidad móvil para cambiar su calendario de festivos -que incluye sólo los festivos nacionales- al de festivos de la ciudad de Madrid, conllevaría un empeoramiento de la portabilidad móvil totalmente artificial, ya que eliminaría 4 días de portabilidad.

Asimismo, tampoco en las ofertas mayoristas se ha llegado a justificar o debatir la razón por la que se utiliza el calendario de Madrid capital, sino que simplemente ha sido consecuencia de una decisión inicial que se ha mantenido en el tiempo. Por su parte, tampoco implica dicho calendario establecido para el cómputo de plazos que una solicitud de acceso mayorista que pueda ser ejecutada en un día hábil de una ubicación determinada distinta a Madrid, no pueda ser llevada a cabo por seguirse el calendario de festivos de Madrid -.

Adicionalmente, las solicitudes de portabilidad fija asociadas a una provisión de acceso mayorista son gestionadas por el proceso asegurado una vez que la solicitud mayorista ya ha sido procesada. La especificación PA indica que el operador receptor debe incluir obligatoriamente la ventana comunicada por Telefónica, con lo que no habría problemas de coordinación entre la provisión del acceso mayorista y la portabilidad, incluso si ambos procedimientos manejasen calendarios de festivos distintos.

Así pues, teniendo en cuenta las ventajas de coordinación que supone un mismo calendario de festivos para las portabilidades conjuntas de servicios empaquetados fijo-móvil, y la mayor disponibilidad de la herramienta de portabilidad que supone el calendario de festivos nacionales -10 días festivos- respecto al específico de la ciudad de Madrid -14 días festivos-, se debe modificar el calendario de días hábiles de la especificación PA para incluir exclusivamente los festivos nacionales.

Conclusión

Se modifica el calendario hábil de la especificación PA como sigue:

“Día hábil (a efectos de portabilidad)”

Se entenderá por día hábil a un día natural de lunes a viernes, excluyendo las fiestas de carácter nacional. Dentro de un día hábil se considerará horario hábil al período de 8:00 a 20:00 horas.”

10. Aplicabilidad del proceso básico en caso de acceso nuevo o validación por revendedor

Análisis

Orange solicita que se recoja explícitamente que el proceso básico puede emplearse para la provisión de nuevas altas, siempre y cuando no deban coordinarse trabajos con operadores o revendedores terceros para efectuar la provisión.

Vodafone coincide con Orange en su solicitud y añade que cuando se provisiona un acceso propio nuevo e independiente o cuando se provisiona un par vacante debería poderse usar el proceso más corto posible en beneficio del usuario, es decir, el proceso básico, mientras que el proceso asegurado se usaría solamente cuando existan accesos mayoristas provistos por Telefónica.

Telefónica indica que operadores como Vodafone y Orange ya están usando masivamente el proceso básico, siendo el uso del proceso asegurado testimonial. Telefónica resalta que solicitar la portabilidad por el proceso básico beneficia al operador receptor al reducirse el tiempo de contraoferta del operador donante y en caso de cancelación algunos operadores receptores obligan al usuario a dar de baja el resto de servicios de manera independiente.

En primer lugar, es conveniente señalar que en el procedimiento por el que se redujo el plazo de portabilidad fija²⁴ se aceptó la petición de la mayoría de operadores de añadir un día adicional al proceso básico para las portabilidades que requiriesen una modificación del acceso físico, con el objetivo de evitar una interrupción del servicio telefónico al usuario en caso de dificultades de coordinación de la portabilidad con el cambio de acceso físico del usuario. Así, se posibilitó el uso del proceso asegurado para aquellas portabilidades que requiriesen de la modificación o provisión al usuario del acceso físico asociado, además de para aquellas portabilidades que necesitasen la validación de la identidad del usuario por parte del operador de reventa en rol donante.

Sin embargo, los operadores receptores que no requieren de un operador tercero para la provisión del acceso físico son capaces de realizar la portabilidad mediante el proceso básico, debido a que la provisión del acceso se realiza con antelación -por ejemplo, el cableado de fibra hasta casa del usuario se realiza antes de la ejecución de la portabilidad-.

²⁴ DT 2009/1634

Dado que el objetivo de la especificación de portabilidad es el de permitir que el usuario pueda cambiarse de operador sin problemas y en el menor tiempo posible, no se ve obstáculo a que el proceso básico pueda utilizarse para las portabilidades de números geográficos cuyo acceso físico asociado no necesite de la coordinación con otros operadores. El operador receptor deberá enviar la solicitud de portabilidad a la ER cuando (i) el acceso físico ya esté instalado en el domicilio del abonado o (ii) prevea que el acceso físico estará disponible y en plazo con respecto a los plazos de la portabilidad.

Es decir, cuando la provisión del acceso depende exclusivamente del operador receptor, éste está en disposición de coordinar el proceso completo de cambio de operador sin problemas para el usuario, y el proceso básico permite al usuario portar su número telefónico en el menor tiempo posible y con las garantías adecuadas.

El razonamiento de Telefónica respecto a que utilizar el proceso básico beneficia al operador receptor por limitar el plazo de contraoferta del donante en un día con respecto al proceso asegurado, no es un argumento relevante. En primer lugar, el objetivo principal de la portabilidad es el de permitir el cambio de operador al cliente de forma eficiente. Es decir, es un derecho del consumidor y no una herramienta comercial de retención de clientes de los operadores donantes. La existencia de dos procesos con una diferencia de un día entre ambos obedecía a la necesidad técnica –solicitada por la mayoría de operadores, entre ellos Telefónica– de un día adicional de proceso, especialmente para las portabilidades asociadas a desagregación de bucle o acceso indirecto, así como las que implican la validación de un operador de reventa. Pero no venían justificadas por la disponibilidad de un plazo mayor de retención comercial para los operadores donantes.

En segundo lugar, la portabilidad es un proceso utilizado por todos los operadores, tanto en rol receptor como donante, por lo que, si para las portabilidades salientes el operador donante tiene menor plazo para contraofertas con el proceso básico, en rol receptor para las portabilidades entrantes se verá beneficiado.

Por último, Telefónica comenta que algunos operadores obligan a dar de baja el resto de servicios del paquete comercial de forma independiente, aun habiendo cancelado la portabilidad. Sin embargo, los procedimientos y plazos de la portabilidad sólo atañen al servicio de telefonía, no existiendo por el momento una regulación específica respecto al cambio de operador para otros servicios no telefónicos, a excepción del marco normativo relativo a derechos de los usuarios especificado en la LGTel y en la Carta²⁵ de derechos del usuario.

²⁵ Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Con respecto a las portabilidades que requieren la validación de un operador donante revendedor, a petición de Orange se especificó que estas portabilidades fueran tramitadas mediante el proceso asegurado, de forma que se dispusiera de un mayor plazo para recabar la verificación de la identidad del usuario por parte del operador donante de reventa.

Ahora bien, han pasado 6 años desde que se aprobó la reducción del plazo de portabilidad, y los operadores donantes y sus revendedores han tenido tiempo suficiente para adaptarse a la operativa del proceso de portabilidad y mejorar su eficiencia. Por tanto, resulta conveniente proponer que todas las portabilidades en las que intervenga la validación del operador donante de tipo reventa sean procesadas también mediante el proceso básico, ya que el plazo desde las 07:00h hasta las 14:00h es suficientemente largo para que los operadores donantes recaben el consentimiento de sus revendedores.

Aire Networks y Orange están de acuerdo con la propuesta del trámite de audiencia, mientras que MasMóvil, Telefónica y Vodafone solo muestran su disconformidad indicando que el plazo del proceso básico es reducido para las validaciones de los revendedores, que requieren un tratamiento manual -según Vodafone-, a lo que se añade el perfil de muchas empresas de reventa, con alta rotación de su personal y desaparición de estas, así como escaso conocimiento regulatorio –según Telefónica-, lo que provocaría un mayor volumen de rechazos de portabilidad por falta de respuesta de estos revendedores. MasMóvil añade que, en su caso, existe una gran heterogeneidad de sistemas, procesos y bases de datos, por lo que se necesita el mayor plazo del proceso asegurado para evitar errores por verificación incorrecta de la identidad del usuario por parte de los operadores revendedores donantes. Señala como ejemplo que su operador revendedor Xfera no tiene todavía desarrollados sus sistemas para gestionar en plazo (según proceso básico) las peticiones de portabilidad, debido a los procesos de adquisición de operadores del grupo.

Se reitera que ya han pasado 6 años desde la introducción de los operadores revendedores en los procesos de portabilidad, tiempo más que suficiente para que éstos hayan interiorizado los procedimientos que deben respetarse para asegurar el derecho a la portabilidad del usuario, así como para mejorar su eficiencia. Aunque existan revendedores con un bajo volumen de movimientos de portabilidad por su reducido tamaño o ámbito, y la verificación de la información del cliente se realice manualmente, estos casos no deberían ser problemáticos, precisamente por el reducido número de solicitudes que reciben. Y en caso de serlo, como se indica en el apartado de *“mejoras en las interacciones con los revendedores”*, los operadores *“host”* en su relación contractual con sus operadores revendedores pueden establecer obligaciones específicas contractuales para evitar que los clientes de sus revendedores no puedan portarse y rechazar acuerdos con aquellos revendedores que no cumplan dichos requisitos, llegando incluso, si fuera necesario, a tener acceso -consentido por el usuario- a la información de estos clientes para permitir su portabilidad.

Por otra parte, parece lógico que si Xfera, formalmente revendedor de Xtra (Grupo MasMóvil) con un volumen de portabilidades y clientes muy significativo²⁶, solicita en rol receptor, junto a su operador host, sus portabilidades por el proceso básico y de forma automatizada, sus sistemas también deberían ser capaces de soportar el procesamiento de las portabilidades en rol donante mediante el mismo proceso básico. Asimismo, el plazo de implementación de las modificaciones en las especificaciones parece suficiente para acometer dicha mejora y validar en el menor plazo del proceso básico las portabilidades de revendedores donantes.

En consecuencia, se modifica la especificación para incluir en el proceso básico las portabilidades que requieren validación del revendedor donante y las portabilidades de números geográficos cuyo acceso físico asociado puede ser provisto por el operador receptor sin necesidad de un operador tercero, es decir, sin requerir la provisión de un acceso mayorista coordinado (desagregación de bucle o acceso indirecto de cobre o fibra).

Adicionalmente, Vodafone propone aclarar expresamente en la redacción del proceso asegurado que el acceso mayorista al que hace referencia y aplica puede corresponder a los movimientos de traspasos/altas sobre ocupado entre terceros, así como altas minoristas de Telefónica sobre accesos activos de ofertas OBA, NEBA y NEBA Local.

Respecto a la solicitud de Vodafone, actualmente el apartado 5.1.3 especifica:

“Los casos en los que una solicitud de portabilidad se encuentre asociada a un proceso de provisión de acceso mayorista (ya sea desagregación del bucle o acceso indirecto bitstream), se tramitarán mediante el proceso batch asegurado, incluyéndose los casos en los que una solicitud de portabilidad se encuentre asociada a un proceso de desagregación del bucle pero el operador donante no coincide con el operador al que se le solicita la desagregación (caso de traspaso entre terceros).”

Por su parte, en el informe de audiencia de la DTSA se propuso aclarar la redacción para incluir todas las posibilidades existentes de acceso mayorista regulado, tanto en cobre como fibra (OBA, NEBA, NEBA Local).

Se observa que en este apartado ya se incluye la obligación de tramitar por el proceso asegurado las solicitudes de portabilidad en caso de traspaso entre terceros, donde existe un proceso mayorista en el que el operador donante no coincide con el operador mayorista (Telefónica). Para el caso de traspaso en el que el operador receptor es Telefónica -alta minorista de Telefónica sobre accesos ocupados de cobre o fibra de las ofertas OBA, NEBA o NEBA Local -

²⁶ Supone que MasMóvil es el cuarto operador en cuota de mercado, tanto en líneas como clientes, de telefonía fija. Véase el informe del IV trimestre de 2018, publicado en CNMC Data.

no existe referencia expresa en la especificación. Sin embargo, en las ofertas reguladas de acceso mayorista se menciona para estos casos de recuperación de cliente la obligación de Telefónica de seguir los procedimientos de traspaso, donde debe incluir la información asociada al acceso (número administrativo/IUA, identificador de proceso)²⁷. Por tanto, se estima conveniente aclarar en la descripción del proceso asegurado y el apartado 5.1.3 de la especificación, que también se incluyen los casos de traspasos donde el operador receptor es Telefónica.

Conclusión

Se modifican las descripciones del proceso básico y asegurado, como sigue:

- **Proceso básico:** proceso en modo batch que permite el cumplimiento de la portabilidad en el plazo por defecto de un día, para las portabilidades de numeraciones que no requieran la coordinación de un operador tercero. Es decir, este proceso se utilizará en las portabilidades de números geográficos cuyo acceso físico asociado no necesita la provisión de un acceso mayorista coordinado de un operador tercero y las portabilidades de servicios de tarifas especiales que no lleven asociada la portabilidad de los números geográficos asociados, ~~ni que requieran de la validación de la identidad del usuario del operador revendedor donante. Asimismo, utilizarán el proceso básico todas aquellas portabilidades de números geográficos que no requieran la provisión/modificación de un acceso físico por disponer el abonado de dicho acceso con anterioridad. También se incluirán en este proceso las solicitudes de portabilidad que requieran la validación de un operador revendedor donante, excepto que se necesite la provisión de un acceso mayorista sobre el acceso físico asociado a la numeración a portar, en cuyo caso se tramitaría por el proceso asegurado. En este proceso, además, la ventana de cambio de portabilidad será única y comenzará a las 08:00h de la mañana, salvo que el usuario expresamente haya solicitado otra distinta.~~
- **Proceso asegurado:** proceso en modo batch que permite un día adicional en el proceso de portabilidad con respecto al plazo por defecto para garantizar la correcta realización del mismo. Este proceso será de aplicación a todas aquellas portabilidades cuyo acceso físico asociado requiera la provisión de un acceso mayorista coordinado de un operador tercero²⁸, ~~incluyendo los casos de traspaso²⁹. que requieran de la modificación o provisión al usuario del acceso físico correspondiente y de aquellas portabilidades que requieran la validación de la identidad del usuario por parte del operador revendedor donante.~~

²⁷ Apartado 1.5.4.3 de OBA y apartado 3.8 de NEBA.

²⁸ Acceso mayorista regulado provisto por Telefónica de España, S.A.U.

²⁹ Ver apartado 5.1.3.

También se actualizan las referencias al proceso básico y asegurado relacionadas con el cambio a lo largo de la especificación, y se incorpora en el apartado 5.1.3. relativo a las solicitudes asociadas a acceso mayorista la obligación de tramitar mediante el proceso asegurado las solicitudes de portabilidad relacionadas con movimientos de traspasos con operador receptor Telefónica, de acuerdo a lo que consta en las ofertas reguladas, como sigue:

*Los casos en los que una solicitud de portabilidad se encuentre asociada a un proceso de provisión de acceso mayorista³⁰ (ya sea desagregación del bucle o acceso indirecto bitstream), se tramitarán mediante el proceso batch asegurado, incluyéndose los casos en los que una solicitud de portabilidad se encuentre asociada a un proceso **mayorista de desagregación del bucle** pero el operador donante no coincide con el operador al que se le solicita **el acceso mayorista** la desagregación (caso de traspaso entre terceros). **También se incluyen los traspasos entre terceros con operador receptor Telefónica, de acuerdo a lo especificado en las ofertas de referencia mayoristas³¹.***

11. Portabilidades asociadas a una provisión de acceso

11.1 Acceso mayorista sobre cobre o fibra

Análisis

La especificación PA incluye la tramitación específica que debe seguirse en las solicitudes de portabilidad asociadas a solicitudes de acceso mayorista (acceso ofertado por Telefónica, por obligación regulatoria) y que se tramitan por el proceso asegurado. Sin embargo, a pesar de que la provisión de acceso mayorista puede corresponder tanto a accesos de cobre o fibra, en ocasiones la redacción no está clara. Y a veces tan sólo se menciona el término genérico “desagregación de bucle”.

Por otra parte, aunque se incluyen menciones a las ofertas OBA y NEBA, no se ha incluido -por no existir en la última revisión- la oferta de NEBA Local.

Asimismo, la especificación incluye la obligatoriedad de insertar el número administrativo del bucle en solicitudes asociadas a traspasos, pero no explicita que este campo sea utilizado también como identificador del acceso de fibra en el caso de solicitudes asociadas a la provisión de un acceso mayorista indirecto sobre fibra (ya sea mediante la oferta NEBA o NEBA Local).

Así pues, con el objetivo de aclarar las diferentes casuísticas de provisión de acceso mayorista vinculadas a las solicitudes de portabilidad, se requirió al conjunto de operadores la operativa al respecto. Como resultado, la AOP y los operadores han indicado en sus alegaciones los distintos valores que se utilizan

³⁰ El acceso mayorista puede corresponder a desagregación del bucle de cobre (OBA), acceso indirecto sobre cobre o fibra (NEBA) o acceso indirecto local sobre fibra (NEBA Local).

³¹ Denominados también movimientos de recuperación de cliente o alta minorista de Telefónica sobre accesos ocupados en las ofertas reguladas.

en el campo “Flag de solicitud de acceso mayorista” dependiendo del tipo de provisión mayorista (0 - ninguno, 1 - desagregación de bucle, 2 - coordinación XDSL, 3 - Coordinación NEBA cobre o fibra), añadiendo la necesidad de incorporar un valor adicional asociado a la provisión de acceso indirecto local sobre fibra (4 - NEBA Local). También han aclarado que el campo “Número administrativo del acceso” puede referirse a un acceso de cobre, pero también puede referirse a un acceso de fibra, utilizándose en este caso el Identificador Único de Acceso o IUA, que es incluido en las facturas de los usuarios. La diferenciación entre ambos tipos de acceso (cobre o fibra) se realiza mediante la longitud del campo, que es distinta en cada caso: el número administrativo de los accesos de cobre tiene 14 dígitos y el IUA de los accesos de fibra tiene 12 dígitos.

En consecuencia, en el informe de audiencia se propuso mejorar la redacción de la especificación PA para incluir las características anteriores ligadas a las distintas provisiones de acceso mayorista (desagregación de cobre, acceso indirecto sobre cobre o fibra y acceso indirecto local sobre fibra).

No ha habido alegaciones contrarias a los cambios propuestos. Adicionalmente, Orange solicita que la especificación también aclare que las solicitudes de portabilidad asociadas a recuperaciones de accesos activos con NEBA/VULA hacia los servicios minoristas FTTH de Telefónica deben seguir el proceso equivalente a los accesos mayoristas y traspasos, y también para cobre. Concretamente, propone mejorar la redacción del apartado 5.1.3 y la descripción del mensaje SP del apartado 12.2, incluyendo la obligación de utilizar el “Flag de solicitud de acceso mayorista” en las solicitudes de portabilidad de servicios minoristas de Telefónica, tanto en cobre como fibra (valor 1, 3 o 4).

Esta petición es complementaria a la realizada por Vodafone en el apartado 10. *Aplicabilidad del proceso básico* sobre que los traspasos, incluidos los movimientos hacia Telefónica como receptor, deben realizarse por el proceso asegurado. Orange añade que cuando Telefónica recupera un cliente con un acceso mayorista activo desde otro operador, la solicitud de portabilidad asociada debe indicar un valor del flag acorde con el acceso mayorista, como lo hacen el resto de operadores en caso de traspaso.

Como se ha expuesto en el apartado 10, las ofertas de referencia mayoristas hacen referencia expresa a la obligación de solicitar la portabilidad con la información asociada al acceso mayorista (número administrativo/IUA, identificador de proceso mayorista) también en el caso de un movimiento desde un operador con acceso mayorista ocupado -ya sea sobre cobre (OBA) o fibra (NEBA)- hacia Telefónica en rol receptor. Por tanto, la aclaración propuesta en el apartado 5.1.3 de la especificación PA respecto a que los casos de traspasos³² con operador receptor Telefónica deben tramitarse mediante el proceso

³² Se denomina traspaso con operador receptor Telefónica al movimiento de recuperación de cliente o alta minorista de Telefónica sobre accesos ocupados en las ofertas reguladas.

asegurado, ya responde a la solicitud de Orange. Adicionalmente, se aclarará también esta circunstancia en los campos del mensaje SP relativos al proceso mayorista (Flag de solicitud de acceso mayorista, Número administrativo del acceso e Identificador del proceso mayorista de acceso), siempre haciendo referencia a lo ya especificado en las ofertas de referencia mayoristas.

Así, en el caso de, por ejemplo, un alta minorista de fibra de Telefónica sobre un acceso NEBA ocupado, la solicitud de portabilidad debería procesarse mediante el proceso asegurado, indicando los campos apropiados relativos al acceso mayorista, incluyendo el flag a valor 3 (coordinación NEBA). No es necesario añadir más información en la descripción de valores del flag, puesto que ya se incluye la obligación de utilizarlos en caso de traspaso hacia Telefónica.

Conclusión

Se estima conveniente:

- Incorporar en el apartado 5.1.3 aclaraciones sobre las distintas provisiones de acceso mayorista que pueden asociarse con la portabilidad. Así, el acceso mayorista puede corresponder a desagregación del bucle de cobre (OBA), acceso indirecto sobre cobre o fibra (NEBA) o acceso indirecto local sobre fibra (NEBA Local).
- Incluir en la descripción del mensaje SP del apartado 12.2 la aclaración respecto a los distintos valores del campo “Flag de solicitud de acceso mayorista”:

*Este campo podrá identificar distintos valores en función del proceso de acceso mayorista, siendo acordado por los operadores en función de las tipologías de acceso mayorista existentes. **También se utilizarán en caso de traspasos entre terceros, incluyendo traspasos con operador receptor Telefónica, de acuerdo a lo especificado en las ofertas de referencia mayoristas.** Se han definido los siguientes valores:*

- 0 Sin acceso mayorista asociado
- 1 Desagregación de bucle (OBA)
- 2 Coordinación XDSL
- 3 Coordinación NEBA (cobre, fibra)
- 4 NEBA Local

- Incorporar en el apartado 5.1.3 y en la descripción del mensaje SP del apartado 12.2 aclaraciones respecto al campo “Número administrativo del acceso”:

*Campo a rellenar en el caso de solicitudes de portabilidad asociadas a desagregación de bucle y obligatoriamente en el caso de solicitudes de portabilidad asociadas a traspasos entre terceros, **incluyendo traspasos con operador receptor Telefónica, de acuerdo a lo especificado en las ofertas de referencia mayoristas.***

También se utiliza este campo para indicar el IUA (Identificador Único de Acceso) del acceso de fibra en las solicitudes asociadas a acceso indirecto (NEBA o NEBA Local) o asociadas a traspasos entre terceros.

En función del flag de solicitud de acceso mayorista, la longitud de este campo será diferente dependiendo de si corresponde a un acceso de cobre (14 caracteres) o fibra (12 caracteres).

- Incorporar en la descripción del mensaje SP del apartado 12.2 aclaraciones respecto al campo "Identificador del proceso mayorista de acceso":

Campo obligatorio en el caso de portabilidades asociadas a desagregación de bucle o acceso indirecto (cobre, fibra) y en el caso de traspasos entre terceros, incluyendo traspasos con operador receptor Telefónica, de acuerdo a lo especificado en las ofertas de referencia mayoristas.

11.2 Devolución de IUA correcto en solicitudes asociadas a procesos mayoristas NEBA y NEBA Local

Análisis

Vodafone propone mejoras para recabar la información sobre el IUA correcto en los procesos de portabilidad asociados a la provisión mayorista de accesos de fibra (NEBA y NEBA Local). Concretamente:

- Solicita que se incorpore para NEBA Local el procedimiento recogido en la oferta NEBA FTTH para traspasos, en el que los operadores deben incluir el IUA en la solicitud de portabilidad para que sea validado por el donante y en caso de no ser correcto se deniegue la solicitud incorporando el IUA correcto. Además, Vodafone solicita que este procedimiento sea válido para traspasos entre operadores y para solicitudes que involucren a Telefónica y a un tercer operador.
- Para facilitar la identificación del acceso en escenarios de reutilización de acometida, solicita que se utilicen consultas ficticias de IUA de la misma manera que existen para traspasos (consultas del código administrativo del par a traspasar) y que todos los operadores, incluido Telefónica, estén obligados a contestar.

Vodafone añade que en NEBA no existe ninguna herramienta para consultar el IUA que corresponde a un número de teléfono de un cliente de Telefónica, servicio que sí ofrece Telefónica para accesos de cobre. Aunque todos los operadores están obligados a incorporar el IUA en factura para facilitar los traspasos, Vodafone defiende que la consulta ficticia de IUA evitaría errores en traspasos que involucren portabilidad, en casos donde un cliente tiene varios IUA en una misma dirección.

Orange asume en sus alegaciones que todos los operadores, incluida Telefónica, están obligados a suministrar al operador receptor el código IUA en la respuesta de rechazo de la portabilidad, en el caso de que el IUA incluido en la solicitud de portabilidad no se corresponda con el número de teléfono a portar.

Telefónica manifiesta por el contrario que la oferta NEBA no menciona que el operador donante tenga que devolver el IUA correcto cuando deniegue una portabilidad por IUA incorrecto, por lo que tampoco debe ser trasladada esta petición al NEBA Local. Asimismo, alega que el IUA se encuentra rotulado en el PTRO y Telefónica facilita el algoritmo de generación del IUA para evitar errores de lectura, lo que añadido a que todos los operadores están obligados a reflejar el IUA en factura desde el 16 de marzo de 2017, hace que no sean necesarios desarrollos adicionales para el conocimiento de este código.

Respecto a las alegaciones de Vodafone, Orange y Telefónica se ha de diferenciar las obligaciones que existen en portabilidad respecto a distintas situaciones mayoristas:

Portabilidad con provisión mayorista sobre cobre con Telefónica como operador donante

En el caso de una portabilidad de un número asociada a un proceso de provisión mayorista sobre cobre (ya sea OBA o NEBA) en el que Telefónica sea el operador donante, la especificación y las ofertas incluyen una operativa para facilitar la coordinación entre ambos procedimientos, evitando así que el usuario se quede sin servicio. Concretamente, en la oferta OBA y NEBA se indica que el operador receptor debe incluir la información relativa a portabilidad en la solicitud de provisión, donde se validará entre otras informaciones, el número telefónico asociado al bucle sobre el que se solicita la provisión mayorista. Por su parte, en la especificación PA la solicitud de portabilidad que lance el operador receptor y que debe venir asociada con el identificador de provisión mayorista no puede ser rechazada por Telefónica en base a la falta de correspondencia entre número telefónico y administrativo, ya que dicha correspondencia habrá sido validada anteriormente en la solicitud de provisión mayorista.

Por tanto, en la especificación de portabilidad no hay obligación de que Telefónica en rol de operador donante proporcione el número administrativo asociado al número telefónico, por no ser necesario, al estar previsto en el procedimiento mayorista la validación del número telefónico asociado al bucle.

De hecho, las solicitudes mayoristas sobre cobre en las que se indica como parámetro el número telefónico de Telefónica (ya sea OBA o NEBA Cobre) son validadas y Telefónica devuelve el número administrativo asociado.

Portabilidad entre terceros operadores con Telefónica como operador mayorista de acceso cobre (traspaso sobre cobre)

Como consecuencia de la resolución DT 2010/1756³³, las solicitudes de portabilidad de los traspasos de bucle en los que el operador mayorista que provisiona el acceso (Telefónica) no es el operador donante, se incluyeron en la especificación PA para que fueran tramitadas por el proceso asegurado y el operador donante tuviera que verificar la correspondencia entre el identificador del bucle y la numeración a portar. Así, el operador donante debe denegar la solicitud de portabilidad asociada a un traspaso si el número administrativo del par de cobre no corresponde con el número telefónico a portar. Esta medida pretendía minimizar la probabilidad de desagregar un par equivocado, ya que Telefónica no puede validar el número telefónico (por no ser operador donante).

En la misma resolución se obligó a que el operador donante debiera incluir en estos casos -traspasos con acceso mayorista de Telefónica- el número administrativo correcto en el rechazo de la solicitud de portabilidad. Esta obligación de los operadores donantes en caso de traspaso permitiría agilizar la tramitación correcta del traspaso del bucle con portabilidad.

Es decir, la obligación de proporcionar el número administrativo del par de cobre sólo aplica a los operadores donantes en caso de traspaso, y sólo respecto a las solicitudes asociadas a provisiones mayoristas sobre cobre. El identificador de provisión mayorista debe ser incluido en la solicitud de portabilidad para que el operador donante valide si el número telefónico corresponde al bucle a traspasar.

Y como señala Orange en sus alegaciones al informe de audiencia, esta obligación de que los operadores donantes deban incluir el administrativo correcto también aplica cuando el traspaso se realice hacia Telefónica, es decir, Telefónica recupere el bucle, como se indica en la OBA.

Se ha de señalar que el número administrativo utilizado para identificar el bucle a traspasar es un identificador desconocido para el cliente y que se maneja exclusivamente entre operadores, por lo que es necesario aportarlo en los procesos entre operadores. Telefónica aporta el número administrativo cuando actúa en rol donante a través del procedimiento mayorista sobre cobre, y el resto de operadores en rol donante a través de la portabilidad, en caso de traspaso de bucle, todo ello con independencia de quién sea el operador receptor (Telefónica u otro operador).

Uso alternativo de la ER para la obtención de números administrativos

Adicionalmente, los operadores en el seno de la AOP decidieron utilizar la ER como herramienta para obtener los números administrativos asociados a

³³ Resolución sobre la modificación de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA) en relación a los traspasos de operador y al Plan de Gestión del Espectro para la señal VDSL2, aprobada el 28 de julio de 2011.

números telefónicos. Así, por acuerdo de la AOP en la ER se implementó un procedimiento de consulta de números administrativos mediante solicitudes de portabilidad con valores ficticios de número administrativo y proceso mayorista (consulta ficticia de portabilidad). Estas solicitudes de portabilidad ficticias son denegadas por el operador donante y en la denegación se devuelve el número administrativo asociado al número telefónico consultado.

Sin embargo, este procedimiento fue implementado en la ER por acuerdo entre los operadores, no estando reflejado en la especificación de portabilidad, ya que no surgió como una necesidad vinculada a la portabilidad, sino como una propuesta que aprovechara el potencial de la ER como vía de comunicación entre operadores para otros fines, que en este caso se refieren a facilitar la obtención del número administrativo del par asociado a un número telefónico.

Así, aunque este procedimiento puede estar siendo utilizado por los operadores, no existe obligación normativa que obligue a los operadores a utilizarlo, ni responde a una necesidad vinculada directamente con la portabilidad. De hecho, Telefónica manifiesta que no responde a estas consultas ficticias debido a que ya devuelve el número administrativo asociado al número de teléfono en la validación de la solicitud mayorista.

Aunque Orange en sus alegaciones del trámite de audiencia informa que Telefónica utiliza la consulta ficticia de portabilidad pero no responde a las mismas, se vuelve a insistir en que esta consulta no está regulada en la especificación, por lo que no corresponde a esta Comisión juzgar sobre el uso de esta consulta por parte de los operadores.

Portabilidad con provisión mayorista sobre fibra con Telefónica como operador donante o con portabilidad entre terceros (traspaso)

En el caso de las ofertas mayoristas sobre fibra (NEBA y NEBA Local), los procedimientos de provisión son distintos a los del cobre. Si en cobre es posible determinar el número administrativo en base al número telefónico, no se estableció así para los accesos sobre fibra. Los procesos NEBA sobre fibra utilizan como único parámetro de entrada el identificador del acceso de fibra IUA.

Si bien debe partirse de que queda fuera de este expediente la valoración de los procedimientos definidos en NEBA, cabe recordar que la Comisión acordó³⁴ que todos los operadores que hicieran uso del servicio NEBA sobre accesos de fibra debían incluir el IUA correspondiente en la factura de sus clientes -esta obligación está operativa desde el 16 de marzo de 2017-.

Con el IUA en factura, el operador receptor que quiera captar un cliente de Telefónica y pueda utilizar la oferta NEBA o NEBA Local para provisionar el

³⁴ Resolución de 10 de marzo de 2016 sobre la revisión de la Oferta de Referencia del servicio mayorista de banda ancha NEBA (OFE/DTSA/1456/14/REVISIÓN OFERTA NEBA).

acceso sobre la fibra de Telefónica, dispondrá de la asociación número de teléfono - IUA directamente del cliente. No es así necesario recurrir a consultas mayoristas o entre los operadores para obtener el IUA.

Esta disponibilidad del identificador de la fibra en factura del cliente implica un cambio fundamental con respecto al acceso de cobre. En accesos de cobre el cliente no tiene visibilidad sobre el identificador de su par de cobre (número administrativo), mientras que en accesos de fibra de Telefónica o de los operadores que hagan uso del servicio NEBA el identificador consta en la factura del cliente, de forma análoga a como consta el CUPS³⁵ en la factura de electricidad y gas.

Por tanto, el operador que capta el cliente de Telefónica o de un tercer operador con acceso de fibra de la red de Telefónica, tiene la posibilidad de verificar convenientemente la disponibilidad del IUA en factura con el número telefónico del cliente, para tramitar así de forma eficiente la solicitud NEBA o NEBA Local con portabilidad, sin errores. De hecho, Telefónica debe poner a disposición de los operadores el algoritmo de generación del código de control del IUA para evitar errores de lectura del mismo.

En los casos en que Telefónica es donante, la correspondencia entre el número de teléfono y el IUA la validará Telefónica, por lo que no existirían casos de portabilidades realizadas sobre accesos incorrectos. Respecto al comentario de Vodafone, que indica que en las ofertas no se concreta que Telefónica valide la correspondencia entre el número a portar y el IUA, en ambas ofertas NEBA y NEBA Local se especifica que Telefónica debe realizar las validaciones de incompatibilidades de portabilidad en rol donante, formando parte de éstas la validación de la correspondencia entre número de teléfono e IUA³⁶. Es decir, para accesos de fibra se ha incluido el proceso análogo al existente en OBA para accesos de cobre, de incluir la información de portabilidad en la solicitud mayorista de alta, para que Telefónica en rol donante pueda verificar la información de portabilidad en el proceso mayorista, antes de recibir la petición de portabilidad SP desde la ER, evitando así perder días hasta la efectiva ejecución de la actuación mayorista.

En el caso de traspasos, con Telefónica como operador mayorista de provisión sobre fibra y un operador tercero como operador donante, la validación del IUA con el número telefónico sólo la puede realizar el operador donante al tramitar la portabilidad.

En ambos casos, cuando Telefónica es donante o cuando lo es un operador tercero, la validación evita que se realice una portabilidad sobre un IUA incorrecto. Y, a diferencia de la casuística relativa a accesos de cobre, donde el

³⁵ Código Universal del Punto de Suministro.

³⁶ Según Telefónica, las causas de rechazo RN22 en NEBA y RV12 en NEBA Local son utilizadas tanto para validar el número de teléfono con el CIF/NIF, como con el identificador de acceso IUA, a pesar de que en las guías de uso no se indica explícitamente.

número administrativo es un parámetro desconocido a nivel minorista, en el caso de accesos de fibra el IUA está obligatoriamente incluido en la factura del cliente. Por tanto, el operador receptor puede verificar con el cliente si existe un error en la correspondencia entre numeración e IUA por medio de su factura, sin necesidad de recurrir a un proceso mayorista para determinar el IUA correcto.

En el texto de la oferta NEBA se menciona que en caso de traspaso (Alta sobre Ocupado Fibra y Cobre con portabilidad entre terceros) si el operador donante deniega la solicitud de portabilidad por falta de correspondencia entre numeración e IUA/número administrativo deberá facilitar el IUA/número administrativo correcto en el campo “descripción causa denegación”. Sin embargo, aunque la obligación de facilitar el número administrativo se justificó debido a la resolución DT 2010/1756 de traspasos sobre cobre, no se ha encontrado justificación en ninguna resolución NEBA para facilitar el IUA en caso de traspaso sobre fibra y en NEBA Local no se recoge esta obligación.

Además, teniendo en cuenta que la resolución de revisión de la oferta NEBA (10 de marzo de 2016) obliga a los operadores a incluir el IUA en factura del cliente, la obligación de devolver la información del acceso por parte del operador donante debería tener sentido únicamente sobre NEBA Cobre, ya que este identificador sólo consta en los sistemas mayoristas, y su validación con el número de teléfono sólo lo puede realizar el operador donante. Sin embargo, en NEBA fibra el propio cliente tiene esta información, por lo que el operador receptor tiene información suficiente para obtener el IUA asociado al número telefónico del cliente.

Vodafone coincide en sus alegaciones al informe de audiencia respecto a que no se puede asumir que ya exista una obligación de incluir el IUA correcto en el mensaje de rechazo de una portabilidad por no coincidir el número y el IUA, mientras que Orange indica que esa obligación de entregar al receptor el IUA correcto está vigente y definido en la oferta NEBA.

No es objeto de este expediente modificar las obligaciones o texto de las ofertas mayoristas, sin perjuicio de que la redacción de la actual oferta NEBA respecto al envío del IUA correcto en el rechazo del SP pueda ser analizado en el correspondiente procedimiento de modificación NEBA. Por la misma razón, tampoco se modifica en este procedimiento las obligaciones ligadas a NEBA Local, que actualmente no incluyen la obligación de facilitar el IUA por parte del operador donante.

Ahora bien, en lo que respecta a las especificaciones de portabilidad, no se estima necesario imponer la obligación a los operadores en rol donante (ya sea Telefónica u otro operador) de facilitar el IUA correcto en caso de rechazo de la portabilidad por falta de correspondencia entre número de teléfono e IUA, ya que en fibra esta información es conocida a nivel minorista. De hecho, tampoco hubiera sido necesario obligar a los operadores donantes a facilitar el número administrativo en el caso de traspasos en cobre, si esta información hubiera

constado a nivel minorista en la factura. Al no ser así en cobre, el identificador del par (número administrativo) sólo puede ser determinado por el propio operador donante y de ahí la obligación de comunicar el número administrativo para facilitar el cambio de operador.

Sin perjuicio de que existan datos adicionales que prueben la existencia de problemáticas de obtención del IUA del cliente, y que puedan justificar la adopción de medidas adicionales de recuperación del IUA asociado a un número telefónico entre operadores, no se considera por el momento necesario adoptar obligaciones en la especificación PA respecto a que el operador donante deba devolver el IUA asociado a un número telefónico.

Vodafone indica en sus alegaciones del trámite de audiencia que la inclusión del IUA en las facturas de los clientes no elimina los numerosos problemas asociados a las solicitudes de alta que requieren el campo del IUA, derivados de las deficiencias del callejero GESCAL de Telefónica. Orange también indica que los usuarios tienen problemas para obtener el IUA de sus facturas (no encuentran la factura física o digital, aportan un IUA de una factura antigua con servicios de fibra dados de baja o casos de IUA en factura que no corresponden a accesos de fibra de Telefónica), por lo que la consulta ficticia de IUA mejoraría la eficacia de la portabilidad. Sin embargo, estas operadoras no aportan datos cuantificados, que avalen la existencia y relevancia de estos problemas.

El IUA es un dato adicional que el operador receptor debe requerir al cliente, como es el caso del DNI/CIF/NIE o de los datos bancarios de facturación. Es evidente que el cliente debe ser informado convenientemente al respecto y se debe insistir comercialmente respecto a la necesidad de obtener esta información, pero no se han detectado problemas que impidan a los usuarios ejercer su derecho a la portabilidad. De hecho, el porcentaje de solicitudes de portabilidad que fueron rechazadas en 2018 por falta de correspondencia entre numeración e identificador del acceso fue reducido (0,1%). En consecuencia, se mantiene la postura del informe de audiencia.

Ahora bien, la especificación también debe permitir que el usuario pueda cambiar de operador lo antes posible, por lo que se debe evitar que el operador donante obstaculice el cambio, denegando las solicitudes de portabilidad por falta de correspondencia entre el número telefónico y el IUA. Por ello, en caso de que el operador donante deniegue repetidamente la solicitud de portabilidad referente al mismo número telefónico por falta de correspondencia con el IUA asociado a la provisión mayorista sobre fibra, el operador receptor podrá utilizar la incidencia de denegación reiterada para que el operador donante aporte el IUA correcto. Es decir, en casos problemáticos el operador receptor puede utilizar el sistema de gestión de incidencias como medio de comunicación para obtener la información correcta, al igual que se utiliza en la actualidad en caso de falta de correspondencia entre número telefónico y DNI/NIF/CIF.

Respecto al uso del sistema de gestión de incidencias, en sus alegaciones al informe de audiencia Vodafone solicita que se obligue a Telefónica a atender estas incidencias como operador donante de la numeración y acceso minorista activo. Telefónica está de acuerdo en utilizar el SGI, pero quiere evitar que se utilice como método de consulta del IUA. Propone que, al analizar la incidencia, si el operador donante observa que está aportando otro IUA distinto al de la factura del cliente, cerrará la incidencia, informando que debe consultar la factura del cliente.

El objetivo del SGI es corregir los problemas relacionados con la portabilidad. Así, una denegación reiterada de una misma portabilidad debido a la falta de correspondencia del número con el IUA es una traba al derecho del usuario a portarse en la mayor brevedad. Como indica la descripción de la especificación, en caso de incidencia por denegación reiterada *“el operador receptor podrá abrir incidencia antes de la tercera solicitud de importación denegada por la misma causa”*. Por su parte, el operador donante, ya sea Telefónica u otro operador, está obligado a atender estas incidencias, por lo que no es necesario añadir la obligación de atenderlas expresamente. Ahora bien, es cierto que el SGI no debe ser utilizado como si de una consulta de IUA se tratase, por lo que se cree conveniente indicar que, en caso de duda respecto a la incidencia, el operador receptor podrá ser requerido por el operador donante para que aporte una evidencia de la factura del cliente donde conste la asociación entre el IUA y el número telefónico. Por tanto, se incluirá una aclaración respecto a la incidencia por denegación reiterada y su utilización específica para el caso de falta de correspondencia entre numeración y administrativo

Respecto a la petición de Vodafone y Orange de habilitar un procedimiento de consultas ficticias de IUA entre operadores, no se estima necesario imponer esta obligación en la especificación por las razones anteriores. Asimismo, tampoco se incluyó en la especificación para el caso de consultas de número administrativo, pudiendo los operadores acordar el establecimiento de esta consulta ficticia de IUA en el seno de la AOP, como ocurrió para el caso del número administrativo.

Orange también añade en sus alegaciones al informe de audiencia la posibilidad de poner a disposición de los usuarios una vía automática garantizada (SMS) para obtener su IAU online. Al respecto, como el IUA ya aparece en la factura del usuario, no ha justificado Orange que se necesiten mecanismos adicionales, que supondrían un mayor coste y problemáticas de seguridad (ej. validación del número móvil del usuario).

Orange también solicita la introducción de una nueva causa de denegación con literal *“acceso fibra ocupado”* para denegar las solicitudes de portabilidad por proceso básico de Telefónica que sean relativas a accesos NEBA/NEBA Local, y en todo caso, una penalización. Sin embargo, no se estima necesario añadir rechazos de portabilidad, que vengan motivados por un incumplimiento respecto a procedimientos regulados en las ofertas mayoristas, por estar fuera del objeto

del presente procedimiento. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en las ofertas mayoristas debería ser analizado y corregido en sus correspondientes procedimientos, sin necesidad de añadir una causa de rechazo adicional en portabilidad, que podría ser utilizada también de forma abusiva por los operadores donantes y, en última instancia, deriva en perjuicios a los clientes, que ven obstaculizado su deseo de cambiar de operador.

Conclusión

Se incluye en el apartado 5.1.5 respecto a las causas de denegación:

*La causa “Falta de correspondencia entre numeración y administrativo/identificador del proceso mayorista” sólo es aplicable en el caso de solicitudes de portabilidad asociadas a procesos mayoristas de acceso. En el caso de que se trate de un traspaso entre operadores **sobre cobre**, si no existe correspondencia entre el número de teléfono a portar y el número administrativo del bucle, el operador donante denegará con esta causa, facilitando el administrativo correcto en el campo “Número administrativo del acceso”*

Para accesos de fibra, si el operador donante deniega repetidamente la solicitud de portabilidad referente al mismo número telefónico por falta de correspondencia con el identificador de la fibra (IUA) asociada mayorista, el operador receptor podrá utilizar la incidencia de denegación reiterada para que el operador donante aporte el IUA correcto. En caso de duda respecto a la incidencia, el operador receptor podrá ser requerido por el operador donante para que aporte una evidencia de la factura del cliente donde conste la asociación entre el IUA y el número telefónico.

11.3 Consulta del identificador de la acometida de fibra en traspasos entre operadores no relacionados con ofertas de referencia mayoristas

Análisis

Vodafone solicita que se habilite la posibilidad de consultar las acometidas de fibra, mediante el procedimiento de consulta de número administrativo ficticio, también en el caso de servicios prestados mediante red FTTH propia. Vodafone pide que todos los operadores, incluyendo Telefónica estén obligados a contestar a estas consultas.

Telefónica alega que para su red el identificador de la acometida de fibra se incluye en la factura del cliente (IUA), por lo que puede ser conocido por el operador receptor. Pero señala que la posibilidad de reutilización de una acometida en caso de traspaso se tiene que determinar *in situ*. Telefónica considera que los aspectos relacionados con la reutilización de acometidas se establecen en el Proyecto de Real Decreto del Reglamento regulador de la instalación de tramos finales de redes fijas de comunicaciones electrónicas de acceso ultrarrápido, y que el traspaso de acometidas excede del ámbito de la portabilidad.

Se comprende el interés de Vodafone por implementar un sistema entre operadores que permita disponer de la información sobre acometidas desplegadas en edificios, para su posterior utilización en caso de traspaso entre operadores -si técnica y económicamente es viable respecto al despliegue de acometida propia-. Sin embargo, este tipo de medidas excede del ámbito de este procedimiento de portabilidad. Tales aspectos corresponden a problemáticas ligadas a la provisión del acceso del cliente por parte del operador que desea prestar servicio –fuera del ámbito de la conservación de número-, y dichas infraestructuras corresponden a redes desplegadas principalmente para servicios de banda ancha ultrarrápida.

En el marco de las infraestructuras de acceso existen, por una parte, medidas regulatorias de compartición impuestas por la CNMC en su Resolución de 12 de febrero de 2009 respecto a las redes de fibra que se despliegan en el interior de los edificios, que se mantienen vigentes. Por otra parte, la LGTel especifica en su artículo 45 que el Ministerio determinará los aspectos técnicos que deben cumplir los operadores en la instalación de las redes de acceso, para facilitar el despliegue de las redes por distintos operadores, y también podrá imponer obligaciones respecto al uso compartido de los tramos finales de las redes de acceso, cuando la duplicación de esta infraestructura sea económicamente ineficiente o físicamente inviable.

De hecho, la CNMC informó³⁷ el 5 de noviembre de 2015 sobre un proyecto de Real Decreto de Reglamento regulador de la instalación de tramos finales de redes fijas de comunicaciones electrónicas de acceso ultrarrápido.

En definitiva, la problemática ligada al despliegue y uso compartido de infraestructuras en su tramo final, incluyendo por tanto el posible traspaso de acometidas, va más allá de la mera coordinación de la portabilidad del número fijo con la provisión de acceso, y se deben abordar en la regulación de los tramos finales de las redes de acceso.

Por tanto, sin perjuicio de que los operadores puedan acordar la implementación de la solución requerida por Vodafone, no se estima necesario introducir en la ER la consulta de acometida de fibra que indique el identificativo de la fibra y metodología de despliegue utilizada por parte del operador, ya que su objeto es el de ayudar en el despliegue del acceso al operador receptor, pero no proviene de ninguna necesidad de coordinación de la provisión del acceso físico con la portabilidad del número telefónico.

Conclusión

No se estima conveniente modificar la especificación PA.

³⁷ Informe sobre el proyecto de Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento regulador de la instalación de tramos finales de redes fijas de comunicaciones electrónicas de acceso ultrarrápido (IPN/DTSA/025/15).

12. Procedimiento de migración de numeración

Análisis

La disposición adicional de la Circular especifica la obligación de los operadores de facilitar la portabilidad de los abonados de un operador, aunque no se produzca un cambio nominal de operador, cuando tenga que modificarse el encaminamiento de las llamadas a sus abonados. Esta obligación se incluyó como procedimiento *ad-hoc* en la especificación de portabilidad móvil mediante el proceso de migración de numeración, que permite realizar modificaciones masivas del NRN sin que medie una petición de portabilidad del cliente. Este procedimiento permite migrar tanto la numeración portada como la no portada de un operador y ha sido utilizado repetidamente en el dominio móvil como herramienta de cambio de operador de red anfitrión de un Operador Móvil Virtual (OMV) o cuando el OMV cambia de prestador de servicio a completo y viceversa.

En la especificación de portabilidad fija existen procedimientos que permiten modificar el NRN de la numeración de un operador –proceso de modificación del NRN y proceso de cancelación de códigos de operador-, pero dichos procedimientos están restringidos a la numeración portada (es decir, numeración con NRN del operador solicitante de la modificación), y no permiten realizar migraciones de numeración que permitan a un operador revendedor fijo un cambio de su operador de red (host), o un cambio de la figura de revendedor a operador de red.

Así pues, se requirió a los operadores su opinión sobre la posibilidad de ampliar los casos de uso de los procedimientos de modificación del NRN o habilitar un nuevo procedimiento para realizar migraciones de numeración que permitan cambiar el NRN de la numeración completa de un operador, tanto en lo que se refiere a la numeración portada como la no portada, para facilitar las migraciones de revendedores fijos cuando cambian de operador host.

Inicialmente, la AOP señaló que en el seno de la asociación no existía acuerdo sobre habilitar un procedimiento de migración de numeración. Algunos operadores apoyaban la creación de un procedimiento específico, mientras que otros no lo veían necesario. Adicionalmente, algunos operadores solicitaron aumentar el límite del procedimiento de cambio masivo de NRN: hasta 5.000 Euskaltel y 2.000 Vodafone (su valor actual es 800). También Vodafone solicitó aumentar hasta 7.500 el límite del proceso de cancelación de código de operador que permite unificar los diversos códigos que utiliza un mismo operador tras una fusión (su valor actual es 5.000).

En sus alegaciones al informe de audiencia, los operadores miembros de la AOP informan que finalmente llegaron a un acuerdo sobre el documento técnico de definición del proceso de migración de numeración, proponiendo que sea esta descripción la que se incorpore a las especificaciones PA. También informa la AOP que, si bien se llegó a un acuerdo sobre los aspectos técnicos, no se llegó a acuerdo en lo relativo a los aspectos económicos asociados a su utilización.

Por su parte, Masmóvil, Vodafone y Telefónica apoyan el procedimiento acordado en la AOP. Y Aire Networks y Orange apoyan el procedimiento del informe de audiencia de la DTSA. Respecto al aumento de cupos, Orange y Vodafone están de acuerdo con la propuesta de audiencia, mientras que Telefónica no comparte la necesidad de modificar estos límites por el peligro que supone forzar la capacidad de la ER y los operadores. Telefónica comenta que en la AOP se acordó elevar los límites de estos cupos, pero de manera conjunta a 5.000 movimientos en total.

Respecto al documento técnico acordado en la AOP, se observa que el texto es similar al propuesto en su momento por Vodafone, añadiendo ejemplos de escenarios en los que sería posible utilizar el procedimiento de migración. Todos los escenarios indicados (absorción de operador revendedor por su host, reestructuración de numeración subasignada de un mismo host entre sus operadores revendedores,...) pueden acometerse mediante tal procedimiento, pero parecen estar limitados a modificaciones de NRN dentro del mismo operador host. Así pues, no se menciona explícitamente los escenarios objetivo del procedimiento, que son típicamente cambios de operador host por parte de un revendedor o migración de un operador revendedor a operador con NRN propio. En tales casos cambiaría el NRN de la numeración, al cambiar de operador host, tanto para la numeración portada como no portada. De hecho, el documento de la AOP no indica claramente que el procedimiento también aplicaría para numeración no portada.

Aunque existen procesos de modificación de NRN (modificación masiva de NRN y cancelación de códigos de operador) que se utilizan para cambios de NRN de los operadores, no originados por portabilidades solicitadas por los usuarios, sino por cambios en la estructura del operador (reconfiguraciones de red, fusiones...), estos procesos no permiten a los operadores de tipo reventa cambiar el NRN de sus clientes cuando el revendedor decide cambiar de host. Hasta el momento estos procesos de cambio de host o de paso de revendedor a operador de red sólo pueden realizarse mediante solicitudes de portabilidad, en las que no es el cliente quien solicita dicha portabilidad, sino que es el operador revendedor el que la realiza.

El cambio de host de los revendedores mediante portabilidades, aunque haya podido ser una práctica habitual debido a que no existían mecanismos alternativos, no resulta en modo alguno aconsejable ni es eficiente. Por una parte, obliga al operador revendedor a hacer la portabilidad a su nombre, lo que supone de facto un uso incorrecto de los procedimientos de portabilidad, requiere de la validación del operador host donante, pudiendo ocasionarse rechazos o problemas de cupos, y además se contabilizan como portabilidades de usuario, cuando en realidad corresponden a meros cambios de enrutamiento del mismo operador que sigue prestando servicio al cliente.

Asimismo, aunque muchos revendedores manejan bajos volúmenes de clientes, otros pueden ser muy relevantes. Valga como ejemplo ilustrativo el caso de Xfera del grupo MasMóvil, que actualmente mantiene un volumen de portabilidades equivalente al de operadores como Vodafone, Orange o Telefónica, siendo su figura la de un operador revendedor, cuyo operador de red es Xtra. Si un revendedor como Xfera necesitara pasar de operador revendedor a operador de red, o decidiera cambiar de operador de red, necesitaría procesar un volumen muy importante de portabilidades, con la dificultad que ello entrañaría en cuanto a rechazos y tiempo de migración, especialmente debido a los cupos de portabilidad por operador donante. Asimismo, estos cambios de enrutamiento realizados mediante portabilidades, generarían un falseamiento de las estadísticas de portabilidad, al aumentarse el volumen de portabilidades y numeración portada procesados.

En consecuencia, debido a las carencias que presenta la propuesta de la AOP, se mantiene el procedimiento de migración propuesto en el informe de la DTSA, que incluye todas las características técnicas de la propuesta de la AOP, pero describe claramente la posibilidad de usar este proceso para cambios de operador host, además de indicar que el proceso de migración abarca tanto la numeración importada (con NRN del operador de red), como la numeración no portada, mientras que la propuesta de la AOP no indica con claridad estos aspectos.

Los escenarios de migración de numeración, ocasionados por fusiones o cambios de operador host, deben ser considerados dentro del supuesto de migración de numeración contemplado en la Circular, y los operadores deben facilitar tales procedimientos para garantizar la continuidad y calidad del servicio a los usuarios finales. Sin embargo, otras situaciones que puedan requerir modificaciones masivas del enrutamiento de las numeraciones de un operador, y estén motivadas por necesidades internas de negocio del operador, y no por problemáticas de red, no deberían impactar al resto de operadores y estarían fuera de los casos de uso admitidos, debiendo ser pactado su uso por los operadores miembros de la AOP.

Por otra parte, en la propuesta de la AOP no se contempla que el movimiento de numeración se coordine con servicios mayoristas, porque parte como premisa de que no existe cambio en el acceso que se le presta al cliente final. Sin embargo, a pesar de las dificultades que conllevaría la coordinación de un cambio de acceso físico, se ha de facilitar a los operadores de tipo reventa la posibilidad de cambiar de operador de red. Por tanto, el procedimiento de migración no debe excluir a priori un cambio en el acceso físico del usuario.

El operador que presta servicio al cliente es el responsable de garantizar la calidad de servicio y para ello, si la migración de operador host implica un cambio en el acceso del usuario, es el operador prestatario del servicio quien debe planificar y coordinar el cambio del acceso del usuario con los plazos del procedimiento de migración. Y en caso de utilizar un proceso mayorista regulado

de acceso, el operador está en condiciones de utilizar dicho proceso de forma coordinada con la migración.

En consecuencia, siguiendo con la regularización de la figura de los operadores de tipo reventa en la portabilidad fija acometida en 2012, se estima oportuno incorporar a la especificación PA un procedimiento específico de migración de numeración portada y no portada. Se modifica el procedimiento propuesto en el informe de audiencia para corregir que el operador responsable de la migración sea el operador host destino de la numeración y no el origen, así como otras características descritas en la propuesta de la AOP, tales como el límite máximo de registros que pueden actualizarse por día -5.000, por acuerdo de los operadores miembros de la AOP, en lugar de 7.500-, y se incluirán como información los escenarios adicionales de uso señalados por esta asociación.

Asimismo, se considera conveniente añadir, como propone Telefónica, además de un campo “Operador Revendedor Receptor”, otro denominado “Operador Revendedor Donante”, puesto que el procedimiento puede ser utilizado para reestructuraciones de numeración entre distintos revendedores, pudiendo ser modificado el NRN y siendo distintos el operador revendedor donante y receptor. Con respecto a la descripción detallada de los apartados “procesos afectados”, “actualización en BDR y fichero PNC_RED”, así como el anexo con la codificación de los errores, de la propuesta de la AOP, no se estima necesario incluirlos en la especificación PA, por contener un nivel de detalle más propio de la implementación en los sistemas de la ER y que, por consiguiente, debería constar en el documento de detalle que el implementador de la solución especifique, en acuerdo con la AOP.

Por último, con respecto al límite máximo de registros de los procedimientos de modificación masiva de NRN y cancelación de códigos de operador, se mantienen los valores de 5.000 y 7.500 registros del informe de audiencia, ya que la AOP no ha señalado que exista incapacidad por parte de la ER para gestionar dicho volumen de registros. Por otra parte, el procedimiento de migración de numeración acordado por los operadores limita el volumen de registros diarios a 5.000 y además especifica que no pueda ejecutarse éste de manera concurrente con el proceso de cancelación de códigos de operador, por lo que no existirían problemas de desbordamiento de la capacidad de la ER para el resto de procesos.

Conclusión

Se incluye un nuevo procedimiento denominado “*Proceso de migración de numeración*”, descrito en el Anexo I.

Se aumenta el límite de registros de los procedimientos de modificación masiva de NRN y cancelación de códigos de operador hasta respectivamente 5.000 y 7.500 registros.

Por acuerdo en la AOP, el límite de registros del nuevo “Proceso de migración de numeración” será de 5.000.

13. Período de guarda en caso de baja para numeraciones no portadas

Análisis

El artículo 44.4 del Reglamento MAN especifica que, si un cliente con numeración portada cursa una baja en el operador receptor, tendrá un mes (30 días) para recuperar su número portándolo a cualquier operador. Orange manifiesta que este periodo de guarda parece estar limitado a los clientes con numeraciones previamente portadas, no asistiendo a los clientes que no tienen portada su numeración. Orange entiende que esta omisión de derechos para los usuarios cuyo número no se encuentra portado resulta perjudicial y discriminatoria, ya que carecen de la posibilidad de recuperar la numeración unos días después de cursar la baja, algo que sí tienen garantizado aquellos clientes que hayan portado con anterioridad la numeración. Orange solicita que este derecho a mantener el número un período de guarda aplique no sólo a los clientes que se hubieran portado, sino también a aquellos que no lo hayan portado con anterioridad.

Telefónica se muestra en desacuerdo con la petición de Orange, considerando que excede el objeto del presente procedimiento. Telefónica manifiesta que una medida en este sentido (i) incumpliría el Reglamento MAN en lo relativo al uso de la numeración de baja, (ii) incumpliría la LGTel respecto a la eficiencia en el uso de la numeración, ya que obligaría a mantener una bolsa de numeraciones sin asignar del tamaño del promedio de bajas mensuales de cada operador, (iii) supondría importantes desarrollos porque sería necesario guardar los datos del cliente final asociados a ese número e implantar los procesos que impactarían en todas las ofertas mayoristas salvo la oferta MARCO y (iv) supondría la modificación del marco normativo del cierre de centrales, ya que hasta un mes después del cierre efectivo de una central, el operador podría solicitar un alta de un servicio mayorista o una portabilidad, impactando en los sistemas de asignación de numeración de Telefónica, que tienen la central asignada como elemento clave.

El ejercicio del derecho de los usuarios a la conservación de sus números cuando cambian de operador conlleva para el operador donante la obligación de ceder el derecho de uso de su numeración al operador receptor. En el caso de que el usuario final decida darse de baja también del operador receptor, el artículo 44.4 del Reglamento MAN establece el plazo de un mes (30 días) para que esa numeración vuelva al operador asignatario, estando dicha numeración todavía disponible para el usuario que se ha dado de baja y quiera recuperar su número mediante una portabilidad, siempre que esta portabilidad se realice dentro de dicho plazo de 30 días.

Así pues, la normativa del Reglamento MAN, en lugar de establecer que el número vuelva inmediatamente al operador asignatario cuando el usuario

portado se da de baja, permite un plazo de tiempo para que dicha devolución sea efectiva, indicando explícitamente que el cliente pueda recuperarlo con una nueva portabilidad. Se trata de una obligación que afecta a todos los operadores involucrados en el ámbito de la portabilidad y también afecta a sus sistemas de cliente. Y supone una ventaja para el usuario portado, al permitirle recuperar su número, aunque se hubiera dado de baja, dentro del plazo de un mes.

Esta previsión está recogida en las especificaciones en el denominado “*procedimiento de baja de numeración portada*”, que permite a todos los operadores con numeración portada notificar en la ER aquella numeración portada que se ha dado de baja por el cliente, para que empiece a contar el plazo de un mes. Si durante dicho mes el cliente solicita una portabilidad³⁸, el número se porta sin problema, dejando de estar en situación de baja notificada. Por el contrario, si el cliente no solicita una nueva portabilidad, al finalizar el periodo de guarda de 30 días, dicho número vuelve al operador asignatario.

Sin embargo, la LGTel y el Reglamento MAN no establecen ninguna obligación a los operadores asignatarios de la numeración sobre (i) la manera en la que deben proporcionar dicha numeración a sus clientes y/o (ii) el ciclo de reutilización de un mismo número por otro cliente, entendiéndose que pertenece a la libertad comercial de los operadores.

Así pues, de manera general los usuarios no disponen de ningún tipo de información respecto a la posibilidad de perder su número debido a la reasignación inmediata del mismo a otro abonado en caso de baja del servicio telefónico o respecto a la posibilidad de recuperarlo.

De hecho, las políticas de reutilización de los números por parte de los operadores asignatarios pueden ser muy distintas y aunque existan operadores que mantienen periodos de guarda similares o incluso superiores al establecido en el artículo 44.4 del Reglamento MAN, otros operadores no lo permiten, ocasionando un perjuicio para estos usuarios con respecto al tratamiento de otros operadores a sus clientes, así como respecto a los usuarios del operador que hubieran sido previamente portados, que podrían recuperar su número.

En materia de numeración, los operadores únicamente están obligados a cumplir las condiciones concretas de uso de la numeración establecidas a tal efecto en la regulación sectorial. Y en esta normativa no existe una obligación explícita que obligue a los operadores asignatarios a guardar la numeración de sus clientes no portados durante un mes, pero tampoco prohíbe dicha práctica.

A diferencia de lo manifestado por Telefónica, la ausencia de regulación jurídica no puede ser entendida como un obstáculo jurídico para que tal previsión pueda ser adoptada, si ello se considera necesario para garantizar el ejercicio del

³⁸ También sería posible que el cliente volviese a solicitar el alta con el último operador receptor, en cuyo caso este operador procedería a cancelar la baja de numeración portada, para que el número siga estando portado en su red.

derecho a la portabilidad del número del abonado en condiciones idénticas para todos los usuarios.

De hecho, la petición planteada por Orange no excede del ámbito del presente procedimiento, puesto que la CNMC tiene la competencia para modificar las especificaciones y, según el artículo Sexto de la Circular, ante cualquier evento que pudiera afectar al normal funcionamiento de la portabilidad, los operadores deberán garantizar el derecho de los abonados y se podrán modificar los sistemas de red, los procedimientos administrativos de los operadores, de la ER o de sus mecanismos de gestión.

Asimismo, el artículo Noveno de la Circular relativo a la eliminación de obstáculos al abonado por cambio de operador, especifica que *“los operadores deberán ofrecer soluciones que faciliten a los abonados a los servicios telefónicos la tramitación de las solicitudes de portabilidad del número telefónico por cambio de operador”*.

La situación descrita constata que por omisión estamos ante una diferencia regulatoria importante en el ejercicio del derecho de los usuarios finales a la conservación de la numeración cuando cambian de operador entre usuarios con numeración portada y usuarios con numeración no portada: los primeros disponen de un mes para recuperar su número y portarse a un nuevo operador, mientras que los segundos carecen de tal derecho.

Esta asimetría regulatoria se agudiza aún más en los supuestos de baja involuntaria o por error de los usuarios, circunstancia que impediría el derecho de estos abonados a conservar su número y los perjuicios que ello conlleva. Así, pudiera haber situaciones en las que existieran errores administrativos en la gestión del cambio de operador por parte de los operadores intervinientes, que puedan ocasionar que el número sea dado de baja sin realizarse una portabilidad.

También existen casos en los que el cliente tiene una línea con AMLT, lo que significa que es Telefónica quien se ocupa de vehicular el tráfico de dicha línea al operador que presta servicio telefónico al cliente. Esta particularidad implica que, aunque el cliente cambie de operador conservando su número, la operativa no requiera una portabilidad técnica. En estos casos, si el cliente desea portarse a otro operador, hay más posibilidades de que pueda existir una descoordinación entre el operador que usa AMLT y Telefónica. Así, si Telefónica da de baja la línea porque le llega una petición por parte del operador AMLT, el cliente perdería su número sin haberse incurrido en error por su parte, sino debido a una incorrecta gestión de los procedimientos mayoristas, cuyo conocimiento no compete al usuario.

A estos efectos, la CNMC tiene conocimiento de un alto porcentaje de reclamaciones de usuarios ligados a portabilidad y especialmente a bajas. Según datos de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en el año

2017 el 23,4% de las reclamaciones en comunicaciones fijas fueron relativas a bajas y un 14,4% a portabilidad, dentro de las cuales se incluye la casuística de pérdida del número telefónico, por haber sido dado de baja.

El principio de libertad de empresa al que están sujetos los operadores no puede suponer un trato discriminatorio en el ejercicio de los derechos de los usuarios a la conservación de los números de abonado cuando cambian de operador. Las actuaciones de la CNMC han de estar encaminadas a la consecución de los objetivos y principios del marco regulador de las telecomunicaciones establecidos en el artículo 3 de la LGTel, siendo uno de ellos: *“j) Defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas en condiciones adecuadas de elección, precio y buena calidad, promoviendo la capacidad de los usuarios finales para acceder y distribuir la información o utilizar las aplicaciones y los servicios de su elección, en particular a través de un acceso abierto a Internet. En la prestación de estos servicios deben salvaguardarse los imperativos constitucionales de no discriminación, de respeto a los derechos al honor y a la intimidad, la protección a la juventud y a la infancia, la protección de los datos personales y el secreto en las comunicaciones”*.

En consecuencia, por similitud de conceptos y en aras del mantenimiento de los principios de seguridad jurídica y confianza en el sector -aplicación de condiciones semejantes en circunstancias equivalentes- y de interpretación analógica, sería apropiado que los operadores aplicasen el período de guarda de 30 días establecido en el artículo 44.4 del Reglamento MAN también a aquellos supuestos en los que los abonados sin numeración portada han causado baja en el servicio telefónico. Ello sería especialmente beneficioso para aquellos abonados que han sido dados de baja del servicio debido a un error administrativo y no pueden recuperar su número de abonado, lo que evitaría los correspondientes perjuicios de pérdida definitiva del número por causa no imputable al abonado.

Al contrario de lo manifestado por Telefónica, no se observa que esta obligación sea onerosa en su cumplimiento por parte de los operadores. En primer lugar, la mayoría de la numeración no se da de baja, sino que se porta, y esta medida no representa un aumento significativo de las necesidades de numeración, puesto que sólo se obligaría a un periodo de guarda de 30 días, es decir un periodo transitorio y no demasiado largo, pudiendo a su finalización ser reasignado el número a otro cliente. En segundo lugar, aunque afectaría a los procesos de negocio de los operadores no resultaría de difícil implantación, puesto que se trata de extender a todas las bajas el procedimiento ya aplicado a los clientes portados. En tercer y último lugar, el cumplimiento de esta medida regulatoria no tiene impacto en las ofertas mayoristas (con excepción de la oferta AMLT³⁹) ni en el cierre de centrales.

³⁹ Telefónica gestiona la numeración de las líneas mayoristas de la oferta AMLT y actúa como operador donante en caso de portabilidad, de modo que deberá aplicar también el periodo de guarda a las líneas AMLT.

Aire Networks, Orange y Vodafone están de acuerdo con la propuesta del informe de audiencia respecto a mantener un periodo de guarda de un mes del número de aquellos clientes con numeración propia (no portada), que se hayan dado de baja. Telefónica es el único operador que muestra su disconformidad y solicita que no se introduzca este cambio en la especificación PA o, subsidiariamente, se paralice hasta que exista un nuevo marco normativo derivado de la trasposición de la Directiva 2018/1972, de 11 de diciembre de 2018, del Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (en adelante, el CECE).

Por una parte, Telefónica considera que (i) esta medida supone un gran impacto en los operadores porque modifica la lógica de asignación de numeración, (ii) la numeración es un recurso escaso que debe optimizarse, (iii) es una obligación no contemplada en el Reglamento MAN, (iv) se debería esperar a la trasposición del CECE para evaluar posibles cambios en materia de numeración y portabilidad y (v) podría llevar a ambigüedad regulatoria porque aplicaría a determinadas numeraciones del Plan Nacional de Numeración y no a otras.

En respuesta a las alegaciones de Telefónica respecto al impacto en los operadores y su lógica de asignación de numeración, solo Telefónica parece tener problemas -por ser el único operador que alega en este sentido-, sin haber aportado evidencias que acrediten dicho impacto. Como ya se expuso, se trata de mejorar las condiciones del cliente y aplicar el mismo procedimiento de baja que se aplica a clientes con numeración portada, al resto de clientes del operador. Aunque significa un cambio en la lógica interna de los sistemas de los operadores, el plazo otorgado para estas implementaciones es amplio. Tampoco impactaría en mayores necesidades de numeración, puesto que solo se obliga a mantener el número durante un periodo limitado -un mes-, pudiendo ser reutilizada la numeración para otros clientes una vez que pase dicho plazo. Cierto es que esta modificación de la especificación no viene concretamente incluida en el Reglamento MAN, pero tampoco la prohíbe. Y la competencia en materia de portabilidad de la CNMC otorga a este organismo la posibilidad de modificar los procedimientos de portabilidad para mejorar la eficiencia de los mismos.

Así pues, manteniéndonos fieles a la normativa, de garantizar la portabilidad para los rangos de numeración especificados en la misma (numeración geográfica, móvil, de tarifas especiales y numeración personal) y en aras a garantizar también la consecución de los objetivos y principios del marco regulador de las telecomunicaciones establecidos en el artículo 3 de la LGTel (entre ellos, la defensa de los intereses de los usuarios), se corrige una disfuncionalidad que causa discriminación entre los consumidores, respecto de la posibilidad de conservar su número durante un mes desde que el usuario se da de baja de su operador, ya que aquellos que se encontraban ya portados en un operador pueden disfrutar de esa garantía, mientras que aquellos que siguen con su

operador asignatario (aunque quizás se habían portado en otras ocasiones) pierden su número inmediatamente.

De hecho, esta diferencia en el tratamiento sí causa una gran ambigüedad regulatoria, que impacta negativamente en los usuarios, a veces debido a errores en el tratamiento de las portabilidades por los operadores y haber sido dado de baja su número por error. Disponer de un mes de plazo permite a los operadores un margen suficiente para volver a recuperar este número para dicho cliente y evitarle el perjuicio correspondiente, pero también el daño en la imagen del operador -que ha podido dar de baja el número y reasignarlo a otro cliente por error-. No hay que olvidar que el objetivo de esta medida es permitir que todos los usuarios puedan conservar su número al cambiar de operador, con unas reglas claras y no discriminatorias, evitando en la medida de lo posible errores y sobre todo la pérdida indeseada del número por parte del cliente.

En el mismo sentido se manifiesta el CECE en su artículo 106.3, al establecer que *“Cuando un usuario final rescinda un contrato con un proveedor, los Estados miembros se asegurarán de que el usuario final pueda conservar el derecho a cambiar el número del plan nacional de numeración a otro proveedor durante, al menos, un mes después de la fecha de rescisión, a menos que el usuario final renuncie a ese derecho.”*

Por tanto, se observa que el CECE incluye ya la posibilidad para todos los usuarios de portar su número durante el plazo de un mes después de haberse dado de baja con su operador, sin limitarlo a que el número hubiera sido previamente portado. Esta disposición aporta seguridad a los operadores, respecto a que la modificación propuesta por esta Comisión es acorde con el propio CECE.

Conclusión

Por todo lo anterior, se establece en la especificación que los operadores deberán mantener un periodo de guarda de un mes en el caso de que los clientes con numeración propia (no portada) se den de baja. Dentro de dicho periodo de guarda los clientes podrán conservar su número solicitando la portabilidad.

No es necesario incluir estas numeraciones no portadas dadas de baja dentro del proceso de notificación de *“baja de abonado con numeración portada”*, debido a que son numeraciones que ya se encuentran en su operador asignatario. Sin embargo, se incluirá la obligación de mantener este periodo de guarda por parte de los operadores asignatarios en caso de baja de sus usuarios.

Para ello se incluye un apartado nuevo en la especificación -Baja de abonado no portado-, como sigue:

Baja de abonado no portado

Para evitar la pérdida del número al cliente en condiciones semejantes al caso de baja de abonado con numeración portada, todos los operadores⁴⁰ (incluyendo revendedores) deberán mantener un periodo de guarda de su numeración no portada en caso de baja del servicio por parte de sus usuarios sin haber solicitado simultáneamente el alta del servicio en otro operador por medio de la portabilidad.

Este periodo de guarda será de un mes, desde que el operador realiza la baja del servicio al usuario. Durante el periodo de guarda el usuario podrá conservar su número solicitando la portabilidad, por lo que será necesario que el operador conserve a lo largo del período de guarda la información del cliente necesaria para la portabilidad.

A diferencia del proceso de baja de abonado con numeración portada, la habilitación del periodo de guarda y mantenimiento durante dicho plazo de la información del cliente por parte de los operadores con numeración no portada no necesitará de interacción con la ER ni con el resto de operadores.

14. Mejoras en las interacciones con los revendedores

14.1 Falta de validación por parte de los revendedores

Análisis

Vodafone manifiesta que los operadores revendedores pueden generar situaciones de bloqueo de la portabilidad simplemente por la falta de validación de la solicitud. En tales casos Vodafone solicita un procedimiento por el que el operador host donante pueda validar la solicitud de portabilidad, acreditando el cliente ser el titular de la línea mediante una factura. Vodafone propone que cuando una solicitud de portabilidad no reciba respuesta por parte del revendedor en 3 ocasiones consecutivas, se abra una incidencia específica para que el operador host donante actúe *motu proprio* aceptando el proceso de portabilidad.

Del mismo modo, Vodafone también solicita que los clientes puedan contactar con el operador host para las cancelaciones de portabilidad, en caso de que el operador revendedor ponga trabas a la cancelación.

Telefónica considera positiva la medida propuesta por Vodafone, ya que puede ayudar al cliente a preservar su voluntad en la portabilidad, pero puede dar lugar a casos de *slamming* involuntarios y, aunque el operador host valide con la factura que el usuario es cliente del operador revendedor, sólo el revendedor conoce en un momento dado la identidad de su cliente -ha podido haber un cambio de titularidad-.

⁴⁰ Esta obligación también aplica a las líneas del servicio AMLT, para las que Telefónica de España, S.A. gestiona la numeración y actúa como operador donante en caso de portabilidad.

El papel del revendedor en la portabilidad es análogo al de cualquier operador de red en lo que respecta a su responsabilidad de asegurar el derecho de sus clientes a cambiar de prestador de servicio. Por tanto, aunque los operadores revendedores no interactúan de manera directa con la ER, por simplicidad -debido al elevado volumen de revendedores que operan en el mercado⁴¹-, sí están obligados a cumplir los procedimientos administrativos de portabilidad que les corresponden. Concretamente, en lo que se refiere a la validación de la portabilidad, el operador revendedor debe validar que la identidad del solicitante corresponde con la titularidad del número a portar y comunicar el resultado a su operador de red -operador host- dentro del plazo de la especificación.

Como manifiesta Vodafone, la falta de validación por parte del operador revendedor donante impide la portabilidad. Sin embargo, un procedimiento alternativo que permitiera al operador host validar la portabilidad en lugar del revendedor, a pesar de solucionar el bloqueo, no se considera conveniente por las siguientes razones: (i) excede el ámbito de responsabilidad del operador host, (ii) obliga al operador host a validar la identidad del cliente mediante una factura, sin la posibilidad de contrastar la fuente de información, y por tanto poniendo en duda su validez, (iii) requiere la autorización necesaria para acceder a información personal del cliente por parte del operador host, (iv) puede ocasionar portabilidades erróneas o fraudulentas (*slamming*) y (v) se incentivaría a que fuera siempre el operador host quien velara por la validación de la portabilidad, difuminando la responsabilidad del revendedor.

Por otra parte, según los informes de la ER, en el año 2018 se registraron un total de 5.081 denegaciones de solicitudes de portabilidad por falta de validación del operador revendedor donante, lo que equivale a una tasa de 0,2% de rechazos por esta causa sobre el total de las solicitudes de portabilidad recibidas. Es decir, el volumen global de rechazos por esta causa es, por el momento, bajo y no representa una causa de rechazo mayoritaria de la portabilidad.

Este volumen es, de hecho, inferior a la causa equivalente de rechazo debido a falta de respuesta del operador donante de red, que llegó en 2018 a un total de 33.614 rechazos.

Asimismo, aunque ya existe una incidencia específica en el Sistema de Gestión de Incidencias (SGI) de la ER, que permite al operador receptor notificar al donante una incidencia por denegación reiterada, no existe por el momento una aceptación automática de la solicitud de portabilidad por la ER (salvo en el caso del proceso de portabilidad con operador donante no activo), aun cuando ésta haya sido rechazada sucesivamente por el operador donante -ya sea por falta de respuesta o por aplicación de diversas causas de rechazo-, debido a que podrían generarse múltiples errores de portabilidad y *slamming*.

⁴¹ A modo de referencia cabe señalar que en el Registro de Numeración constan más de 600 revendedores con numeración geográfica subasignada.

Así pues, tampoco se considera conveniente que, para las portabilidades de operadores donantes de tipo reventa, sea el operador host quien realice esta aceptación automática, sin disponer de la correspondiente información del cliente.

Ahora bien, los operadores donantes en su relación contractual mayorista con sus operadores revendedores pueden establecer libremente diversos mecanismos que eviten el bloqueo de los usuarios ante la falta de respuesta de los revendedores, tales como, por ejemplo, tener disponibilidad legal sobre la base de clientes de los operadores de tipo reventa y actuar en nombre del revendedor validando la correspondencia del número con el cliente, o establecer cláusulas que resuelvan el contrato de reventa en caso de falta de diligencia del revendedor con respecto a sus obligaciones de portabilidad.

Esta misma conclusión también sería de aplicación para las cancelaciones de portabilidad de las solicitudes relacionadas con los operadores revendedores.

En sus alegaciones al informe de audiencia, no ha habido comentarios en contra de este análisis por parte de los operadores.

Conclusión

No se estima conveniente modificar la especificación PA.

14.2 Identidad de los operadores revendedores

Análisis

Telefónica manifiesta que sería más fiable manejar la identidad de los operadores revendedores mediante sus códigos de identificación fiscal (CIF⁴²), en lugar del campo alfanumérico de hasta 80 caracteres existente, difícilmente tratable de modo automático y susceptible de ser rellenado con cualquier dato.

En la resolución de 2012 se decidió incorporar a los revendedores en los procedimientos de portabilidad mediante una solución simple y poco onerosa para los operadores. Por ello, se optó por incluir su identidad mediante un campo de tipo texto a rellenar por los operadores. Al no poderse validar la identidad de los revendedores en la ER -debido al volumen y variabilidad de operadores de tipo reventa que ejercen su actividad-, se consideró suficiente que el operador receptor incluyese el nombre de los revendedores –en caso de haberlos- tanto en rol donante como receptor. El operador host donante utiliza dicha información para distinguir que la portabilidad asociada al número no es de cliente final, sino del revendedor mencionado. Así puede dirigir la solicitud de portabilidad al revendedor para que la valide, y en caso de que no le conste como revendedor le permite detectar un posible uso irregular de la numeración por un revendedor.

⁴² Antigua denominación del actual NIF (Número de Identificación Fiscal) de las personas jurídicas, que se mantiene en este informe para distinguirlo del NIF de personas físicas.

Con la experiencia ganada por los operadores estos años, y en aras de automatizar y agilizar el proceso de validación del revendedor lo máximo posible, puede ser positivo incluir el uso del código de identificación fiscal (CIF) de la empresa de reventa, como sugiere Telefónica, para conseguir una mejor identificación de los operadores revendedores.

No obstante, puede ocurrir que el operador receptor no disponga de la información relativa al CIF del revendedor donante, debido a que el cliente no dispone del mismo. Si tal es el caso, el operador host donante no debería rechazar la solicitud de portabilidad, aunque no disponga del CIF.

Así pues, para ayudar a automatizar la identificación del operador revendedor, con el menor impacto en los procedimientos, se propone utilizar los campos existentes en formato texto “Operador revendedor receptor” y “Operador revendedor donante” y añadir que el identificador fiscal se incorpore al principio del campo, en caso de disponer del mismo.

Se acepta el cambio propuesto por la AOP al texto considerado en el informe de audiencia, para incluir la mención “si lo hubiera” en el CIF.

Conclusión

Se modifica el apartado 12.2 de la especificación PA, donde se describe los campos del mensaje SP, como sigue:

<i>Operador revendedor receptor (**)</i>	<i>CIF (si lo hubiera) y Nombre del operador revendedor receptor.</i>
<i>Operador revendedor donante (**)</i>	<i>CIF (si lo hubiera) y Nombre del operador revendedor.</i>

(**) Serán rellenados por el operador de red receptor. Se deberá incluir el CIF antes del nombre del operador revendedor, en caso de disponer del mismo.

15. Solicitudes de tipo acceso múltiple

Análisis

Respecto a la posibilidad de mejorar el tratamiento de las solicitudes de tipo múltiple, los operadores de la AOP coinciden en que el usuario debe poder ejercer libremente el derecho a portar tanto su numeración completa, como los subrangos de numeración. Sin embargo, no había propuestas de mejora en la redacción de este apartado.

Individualmente, Euskaltel solicita que el operador donante indique la numeración telefónica adicional de que dispone el cliente porque muchas veces éste no tiene conocimiento de ello.

Vodafone propone que se recoja lo señalado por esta Comisión en sus resoluciones al respecto. Además, considera importante que se explicita si la

portabilidad parcial de la numeración de un acceso debe entenderse que supone la baja del acceso o si dicha baja sólo se produce cuando la numeración portada incorpora el número de cabecera y/o toda la numeración del acceso.

Telefónica manifiesta que en la mayoría de las portabilidades parciales el cliente desconoce la numeración asociada y en ocasiones puede no querer la baja del resto de numeración que no porta. Además, las portabilidades parciales impactan en la reconfiguración de rutas, VPN, accesos primarios virtuales, grupos de salto⁴³ o grupos ISPBX⁴⁴, facturación y programación de centralitas. En su opinión, el operador donante y receptor deben coordinarse con el cliente y entre ellos para facilitar el cambio fluido de operador y sin pérdida de servicio para el cliente. Telefónica considera que, para recoger todas las casuísticas de cliente, el operador donante debe establecer la ventana de cambio para las portabilidades parciales, con un plazo de entre 25 y 30 días naturales, ya que el operador donante debe contactar con el cliente para que indique cómo desea la reconfiguración del servicio.

La especificación permite la portabilidad tanto de numeraciones individuales como numeraciones de tipo múltiple, es decir, numeraciones geográficas relativas al mismo cliente -generalmente empresarial- que están configuradas de forma diversa sobre diferentes tipos de acceso (accesos RDSI básicos o primarios, accesos NGN o grupos de accesos distintos).

Ahora bien, la especificación sólo regula los procedimientos administrativos entre operadores para hacer efectiva la portabilidad, pero no interviene en la configuración física y lógica de los servicios prestados sobre dichas numeraciones. Son los operadores quienes configuran los servicios libremente en función de las tecnologías disponibles en su red, por lo que un mismo servicio a nivel de usuario (p.e. una centralita) puede ser prestado técnicamente de formas muy diversas (PBX, grupos de salto sobre líneas analógicas, PBX-IP...).

En este contexto, pueden producirse tres tipos de situaciones distintas cuando un cliente empresarial cambia de operador:

1. El cliente desea portar toda su numeración a otro operador y dar de baja completamente el servicio telefónico y facilidades asociadas con su operador donante.
2. El cliente desea portar parte de su numeración a otro operador y dar de baja el resto de numeraciones y facilidades asociadas con su operador donante.

⁴³ Funcionalidad telefónica que permite a los clientes empresariales disponer de un número único de recepción de llamadas, denominado “cabecera”, que actúa como pasarela hacia una lista de agentes telefónicos (numeraciones internas asociadas), configurados mediante los criterios de enrutamiento que desee el cliente.

⁴⁴ *Integrated Services Private Branch Exchange*, funcionalidad para centralita de la Red Digital de Servicios Integrados (RDSI).

3. El cliente desea portar parte de su numeración a otro operador, pero mantener el resto de numeraciones y facilidades asociadas con su operador donante.

Como se ha expuesto en diversas resoluciones de la Comisión⁴⁵, la normativa no establece limitaciones a la portabilidad de las numeraciones (siempre que sean geográficas, móviles o de red inteligente). Así, en el caso de solicitudes de acceso múltiple, la regulación permite portar toda la numeración y también numeraciones parciales (subconjuntos de numeración). Asimismo, a nivel europeo también el organismo de referencia ECC (Electronic Communications Committee) recomienda⁴⁶ no impedir la portabilidad de toda o parte de la numeración asociada a servicios con numeraciones múltiples.

La especificación permite indicar en la solicitud de portabilidad si el cliente desea portar parte o toda su numeración mediante el uso del “*Flag numeración completa*”, pero no indica si, en caso de portar un subconjunto de numeración, el resto de la numeración continúa en servicio en el operador donante o debe darse de baja.

Por otra parte, los operadores habitualmente manifiestan que los clientes empresariales de determinada envergadura -empresas multi-sede, Administraciones Públicas- no son conscientes de la totalidad de números geográficos y servicios asociados a los mismos (centralitas, servicios de alarmas...) de que disponen en sus sedes y tampoco el tipo de acceso sobre el que se prestan. Por tanto, el desconocimiento del cliente en esta materia es también un parámetro a tener en cuenta.

Aunque se coincide con Telefónica en que las portabilidades de ciertos clientes empresariales deben realizarse de forma coordinada entre el operador receptor, donante y cliente, especialmente aquellas que implican el mantenimiento en determinadas sedes de ciertas numeraciones y la reconfiguración de servicios asociados a la voz, esto no significa que Telefónica u otro operador en su rol donante deban imponer los tiempos de ejecución de la ventana de cambio ni rechazar las portabilidades sistemáticamente por el hecho de tener que hacer reconfiguraciones, retrasando así la voluntad del cliente y el servicio con el nuevo operador. Por ello, se estima conveniente rechazar la propuesta de Telefónica de permitir al operador donante asignar la ventana de cambio en las portabilidades parciales.

De hecho, los informes anuales de rechazos extraídos de Portanet muestran una elevada tasa de rechazos de solicitudes de tipo múltiple. En 2018 hasta un 22% de solicitudes de portabilidad recibidas con tipo múltiple fueron rechazadas, mientras que solo un 6% fueron rechazadas cuando las solicitudes eran de tipo individual. Y también se observa que una de las causas de rechazo más

⁴⁵ Resolución DT 2009/1634 de modificación de las especificaciones de portabilidad fija, y Resoluciones DT 2013/2523 y CNS/DTSA/2157/14 de contestación a las consultas planteadas por la Junta de Andalucía.

⁴⁶ Recomendación (12)02 de la ECC “*Number Portability – Best Practices*”.

utilizadas para las solicitudes múltiples fue la correspondiente a “Tipo de acceso incorrecto”⁴⁷.

La solicitud de portabilidad es el medio por el que el operador receptor comunica al donante las numeraciones que el cliente desea portar. Sin embargo, en aquellos casos en los que (i) el cliente desconoce toda su numeración, o (ii) el cliente desea portar subrangos de numeración, pero se desconoce si quiere mantener operativa en su operador donante el resto de numeración asociada, la especificación puede adolecer de falta de claridad.

Por otra parte, se debe tener también en cuenta que en ocasiones hay servicios tipo centralita que se prestan sobre combinaciones de accesos, que quizás el cliente desconoce, por lo que conviene evitar las portabilidades que, habiéndose indicado con el “*Flag numeración completa*” no incluyan los rangos de numeración de todos los accesos que componen el servicio, ya que en dicho caso podría resultar perjudicial para el propio cliente, al perder el servicio sobre determinados accesos que desea mantener con su operador donante. Para ello existe en la especificación la posibilidad de rechazar solicitudes múltiples cuando haya varios tipos de acceso distintos en la solicitud y no se haya indicado todas las numeraciones de cada uno de ellos. Sin embargo, este requisito puede ser algo restrictivo si finalmente el cliente desea dar de baja definitiva las numeraciones del resto de accesos no incluidos en la solicitud.

Para intentar dar respuesta al mayor número posible de casuísticas y mejorar la información que el operador donante y receptor deben aportar para evitar pérdidas de servicio indeseadas al cliente, se propone:

- Aclarar que es posible portar subrangos de numeración.
- Añadir información en el mensaje SP para indicar por parte del operador receptor, en caso de portabilidades parciales de numeración, si el cliente desea dar de baja el resto de numeración asociada. Se utilizará para ello el campo “*Información tarifaria*” que pasará a denominarse “*Información accesos múltiples*”.
- Utilizar los mensajes DSP y ASP, de forma que permitan al operador donante informar respecto a la existencia de numeraciones adicionales asociadas a los accesos de la solicitud de portabilidad, sobre los que es necesario conocer si se desean portar, mantener o dar de baja en el operador donante.

Respecto a la propuesta del informe de audiencia, Aire Networks, Vodafone y Orange manifiestan su conformidad con la misma. Por su parte, Telefónica valora positivamente el procedimiento pero entiende necesario que se incluya en el mismo las siguientes mejoras, para que el proceso de portabilidad sea robusto y fiable:

- Por un lado, un procedimiento de comunicación previo vía SGI, con un documento firmado por el cliente, en el que se indique el consentimiento

⁴⁷ En 2018 el 30% de rechazos de portabilidades de acceso múltiple se denegaron por la causa “*Tipo de acceso incorrecto*”.

del cliente a la portabilidad parcial de la numeración y lo que desea hacer con el resto de numeraciones -darlas de baja o mantenerlas con el operador donante-, para que el operador donante disponga de una garantía que justifique su actuación.

- Por otro lado, para estos casos de portabilidad parcial Telefónica propone ventanas de cambio más amplias, dando más margen al operador donante para reconfigurar los servicios del cliente. Concretamente, Telefónica propone 7 días para los casos en que la portabilidad parcial implica la baja del resto de numeraciones asociadas con el operador donante, y 15 días para el caso en que mantenga el resto de numeración y facilidades asociadas con el operador donante.

Se ha de reconocer, en efecto, que puede ocasionarse indefensión al cliente si el operador receptor utiliza el campo "*Información accesos múltiples*" erróneamente, y da de baja numeraciones no incluidas en la solicitud de portabilidad, sin consentimiento del cliente. Por ello, se estima conveniente incluir la propuesta de Telefónica respecto a que, en el caso de portabilidad parcial de numeración, con baja de las numeraciones que el cliente no desea portar, el operador receptor debe enviar el consentimiento del cliente a través del SGI e incluir la referencia a dicha incidencia en el campo "*Información accesos múltiples*", para que el operador donante disponga de la garantía del cliente respecto a su voluntad de dar de baja el resto de numeraciones con el operador.

Por el contrario, en estos casos de portabilidad parcial de numeración en los que el usuario desea dar de baja el resto de numeraciones asociadas al acceso múltiple, no se considera apropiada la petición de Telefónica de exigir un plazo de portabilidad adicional de 7 días. Como establece el artículo 7 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, la extinción del contrato puede solicitarse con una antelación mínima de dos días hábiles. Dado que el plazo efectivo de portabilidad entre la solicitud y su ejecución cumple con este requisito, no se juzga necesario retrasar la voluntad del usuario mediante el establecimiento de un plazo de 7 días, con el fin exclusivo de otorgar más tiempo al operador donante para ejecutar la baja de los servicios, puesto que la normativa establece que es suficiente con 2 días.

Respecto a las solicitudes de portabilidad de accesos múltiples, en el que el cliente desea portar parte de su numeración, manteniendo el resto de numeraciones con el operador donante, se reconoce que existe una mayor problemática, debido a la posibilidad de requerirse modificaciones o reconfiguraciones del servicio asociado al cliente. Sin embargo, en estos casos es evidente que el usuario debe contactar con su operador donante para decidir y planificar las reconfiguraciones que sean necesarias. En estos casos puede necesitarse un plazo adicional de portabilidad, decidido por el cliente en coordinación con el operador receptor y donante. Ahora bien, no se estima necesario imponer un plazo por defecto de 15 días para todas estas portabilidades, ya que -como manifiesta Telefónica- dependerá de cada caso. Y

por otra parte, la especificación ya permite una ventana de cambio de hasta 30 días hábiles a petición del cliente para realizar las portabilidades en un plazo diferido. Así pues, estos casos estarían cubiertos por el plazo más extenso que permite la especificación. Se considera conveniente recordar esta posibilidad en la redacción del apartado.

En estos casos Telefónica también solicita que exista un documento firmado por el cliente y comunicado mediante el SGI, donde se indique que el usuario desea conservar el resto de sus líneas con el operador donante e indique qué desea hacer con ellas. Sin embargo, no se estima necesaria esta modificación del procedimiento, ya que en el mismo se establece la conveniencia de que se colabore con el operador donante, por lo que parece lógico que el usuario deba comunicarse con su operador para ser informado de las reconfiguraciones de sus servicios que puedan ser necesarias y se pueda establecer una correcta planificación al respecto entre ambos. Se incluye un párrafo al respecto en el procedimiento.

Por último, respecto a la propuesta del informe de audiencia de comprobación del conjunto de rangos de numeración asociados al acceso múltiple, Telefónica no se opone a su uso, pero piensa que esta información debe facilitarla el operador donante exclusivamente al cliente, tras recibir su solicitud, evitando dar información al operador receptor en caso de que el usuario no lo haya solicitado. Al respecto, basta señalar que esta comprobación de la numeración asociada se ha incluido en la especificación porque los operadores receptores ven continuamente rechazadas sus portabilidades de acceso múltiple por tipo de acceso incorrecto, sin obtener información respecto a la problemática ligada a la numeración asociada que las genera -situación que el mismo usuario desconoce-. Por tanto, no se cree necesario solicitar un consentimiento al usuario para que el operador donante aporte la información de la numeración asociada al acceso múltiple, teniendo en cuenta que el operador ya ha dado su consentimiento a portar el mismo, o al menos parte de su numeración, al realizar la petición de portabilidad con el operador receptor.

En base a lo anterior, se incorporan los cambios descritos en el procedimiento.

Conclusión

Se modifica el apartado 6 de la especificación PA, en relación al tratamiento de las solicitudes de acceso múltiple, como sigue:

“Una solicitud de “acceso múltiple” puede incluir múltiples numeraciones asociadas a un único o varios tipos de acceso. Se puede portar subgrupos de numeración o el conjunto de numeración asociado a un tipo o varios tipos de acceso. El operador receptor y operador donante deben colaborar para evitar la pérdida de servicio al cliente, especialmente cuando el cliente porte subrangos de numeración pero mantenga el servicio con su operador donante para el resto de rangos de numeración asociados. En estos casos, el operador donante deberá informar al usuario de las reconfiguraciones de servicios que puedan

verse afectadas por la portabilidad parcial, de forma que el usuario, operador donante y operador receptor puedan planificar adecuadamente la portabilidad sin afectar a los servicios existentes. En este sentido, se recuerda que el usuario puede solicitar la portabilidad con una ventana de cambio diferida, de hasta un máximo de 30 días.

En caso de que el cliente y el operador receptor deseen comprobar el conjunto de rangos de numeración que se encuentren asociados a las numeraciones que el cliente desea portar, el operador receptor podrá realizar una solicitud de portabilidad de “acceso múltiple” que incluya los rangos de numeración que el cliente desea portar y especifique con el campo “Información accesos múltiples” el valor “Comprobación del conjunto de rangos de numeración asociados”.

En este caso, el operador donante deberá rechazar la petición de portabilidad, y aportar información respecto el conjunto de numeración asociada a dicha numeración, indicando como causa de rechazo “Tipo de acceso incorrecto” y añadiendo en la denegación el conjunto de rangos de numeración asociados a las numeraciones indicadas en la solicitud de portabilidad, junto a la información del tipo o tipos de acceso específicos de dicha numeración.

Esta información será procesada por el operador receptor para poder planificar la portabilidad de todas las numeraciones que el cliente desee portar y dar de baja o continuar el resto de numeraciones en servicio con el operador donante. De hecho, para asegurar la correcta reconfiguración de los servicios, en casos complejos se aconseja que el operador receptor planifique un adecuado cambio de operador de común acuerdo con el operador donante, evitando pérdidas de servicio al cliente.

Caso de portabilidad parcial de numeración

Cuando el cliente desea portar parte de la numeración de “acceso múltiple” de uno o varios tipos de accesos:

- El operador receptor deberá indicar en la solicitud de portabilidad de “acceso múltiple” los rangos de numeración que desea portar y marcar el campo “Flag numeración completa” a 0 (portabilidad parcial). Además, deberá utilizar el campo “Información accesos múltiples” para indicar si el cliente desea continuar usando o dar de baja el resto de numeración asociada con el operador donante. En caso de dar de baja el resto de numeración, será obligatorio indicar la referencia a la incidencia previa que el operador receptor ha debido tramitar en el Sistema de Gestión de Incidencias, donde se incluya la acreditación del usuario, por cualquier medio conforme a la legislación vigente, respecto a su solicitud de dar de baja el resto de la numeración asociada al acceso múltiple.
- El operador donante deberá aceptar la solicitud de portabilidad si se ha incluido la información anterior. De no ser así, el operador donante podrá denegar la solicitud por “Tipo de acceso incorrecto”, añadiendo la

descripción de las informaciones que faltan para facilitar la portabilidad parcial.

Caso de portabilidad completa de numeración

Cuando el cliente desea portar toda la numeración de “acceso múltiple” asociada a un tipo de acceso determinado:

- *El operador receptor deberá indicar en la solicitud de portabilidad de “acceso múltiple” que el cliente desea portar toda la numeración del tipo de acceso mediante alguna de las siguientes opciones:*
 - o *Incluir todos los rangos de numeraciones asociadas al tipo de acceso y el campo “Flag numeración completa” a 1 (portabilidad completa), o*
 - o *Incluir parte de las numeraciones asociadas al tipo de acceso, ya sea el número de cabecera u otras numeraciones asociadas que no sean el número cabecera, y el campo “Flag numeración completa” a 1 (portabilidad completa).*
- *El operador donante deberá aceptar la solicitud si se ha incluido la información anterior. En el mensaje ASP deberá incluir todos los números asociados al tipo de acceso, aunque no hubieran sido indicados en la solicitud.*

Cuando el cliente desea portar toda la numeración de “acceso múltiple” asociada a varios tipos de acceso distintos en la misma solicitud, y con el objetivo de evitar el arrastre de portabilidades de numeración de accesos asociados que el cliente desconoce:

- *El operador receptor deberá incluir en la solicitud de portabilidad de “acceso múltiple” todos los rangos de numeraciones asociados a cada tipo de acceso y marcar obligatoriamente el campo “Flag numeración completa” a 1 (portabilidad completa). Si el campo “Flag numeración completa” tiene el valor 0, se trataría de una portabilidad parcial (ver condiciones específicas).*
- *El operador donante deberá aceptar la solicitud si se incluye la información anterior. Si no es así, el operador donante podrá denegar la solicitud indicando como causa de denegación “Tipo de acceso incorrecto”, añadiendo en la denegación la explicación relativa a las numeraciones y accesos asociados que no han sido especificados en la solicitud.”*

Se modifica el apartado 12.2 de la especificación PA, relativo a los mensajes de portabilidad, modificando el nombre y descripción del campo “Información tarifaria” del mensaje SP (Solicitud de cambio), como sigue:

Información accesos múltiples: *tendrá como mínimo los siguientes valores:*

- *Comprobación del conjunto de rangos de numeración asociados*

- *Portabilidad parcial donde el cliente desea dar de baja en su operador donante el resto de numeraciones asociadas.*
- *Portabilidad parcial donde el cliente desea mantener en servicio con su operador donante el resto de numeraciones asociadas.*

16. Informes e incidencias

Análisis

Vodafone solicita incorporar una incidencia por denegación reiterada de una solicitud de portabilidad cuando se trate de identificar al cliente con su DNI. Según la operadora, algunos clientes tienen dificultades para portarse cuando su operador factura a un cliente servicios que son titularidad de un cliente distinto. Para evitarlo, Vodafone propone que cuando se haya solicitado tres veces una portabilidad al titular de la factura y haya sido denegada por no existir correspondencia con el titular de la línea, pueda abrirse una incidencia adjuntando la factura que permita obtener los datos del titular.

Por otra parte, Vodafone solicita incorporar un informe que haga un análisis de las solicitudes de número administrativo ficticio para aproximar las migraciones de tecnología que se dan en el mercado, de forma que se pueda saber cuántas veces se ha solicitado un identificador de un acceso de fibra y cuántas de cobre.

Respecto a la petición de informe sobre consultas de número administrativo ficticio, no se considera necesario su inclusión en las especificaciones, ya que esta consulta ni siquiera forma parte de la especificación, sino que es utilizada por los operadores por acuerdo de la AOP. Asimismo, el objetivo de dicho informe -obtener información de mercado- quedaría fuera del objeto de este expediente.

Sobre la petición de incidencia, y como se ha argumentado en el apartado de análisis "*Identificador fiscal de la línea distinto al de facturación*", los operadores tienen diferentes estrategias comerciales y se pueden ocasionar rechazos automáticos en la portabilidad debido a la diferente titularidad de los servicios. A pesar del inconveniente que suponen, estas situaciones se pueden resolver, ya sea mediante cambio de titularidad de la línea o debiendo solicitar la portabilidad quien realmente consta como titular.

Ya existe una incidencia prevista por denegación reiterada, que puede emplearse cuando una solicitud sea denegada por el donante al menos dos veces por la misma causa, y en la que el operador receptor puede comunicar al operador donante la situación y enviarle la información que juzgue necesario.

Por consiguiente, no se considera necesario modificar la especificación.

En sus alegaciones al informe de audiencia, no ha habido comentarios en contra de este análisis por parte de los operadores.

Conclusión

No se estima conveniente modificar la especificación PA.

17. Portabilidades hacia revendedor con operador de red propietario de la numeración

Análisis

La AOP solicita interpretación respecto a cómo debe entregarse en interconexión una llamada dirigida a una numeración que en la ER tiene NRN informado en la base de datos de referencia, aunque se encuentra en estado 08 (No portada con revendedor). Indica que dentro de la AOP existen dos interpretaciones: (i) el número no está portado y las llamadas hacia numeración en ese estado deben ser entregadas en interconexión como rango propio, sin NRN, o (ii) dicha numeración tiene asociado un NRN que ha sido informado en la solicitud de portabilidad, por lo que las llamadas hacia numeración en ese estado deben ser entregadas en interconexión como número portado, es decir, con NRN.

Telefónica ha aclarado que esta petición surge por los problemas que BT expuso en la AOP respecto a la entrega de llamadas a su red con NRN, cuando la numeración se refiere a un operador revendedor de su red. En opinión de BT estas llamadas deberían ser entregadas como rango propio, sin NRN, ya que su interconexión está definida de forma que las llamadas a estos números no vengán con NRN y sean recibidas por rutas diferenciadas de las de números portados. Telefónica opina que este caso es claramente una portabilidad, tal y como se refleja en la especificación PA y debe aparecer el NRN en la base de datos de referencia. La operadora añade que los problemas de interconexión de BT pueden solucionarse sin impactar al resto de operadores, bien mediante reencaminamiento interno o bien utilizando un NRN que indique la ruta por la que quieren recibir la llamada.

En primer lugar, se aclara que la incorporación de los operadores revendedores en los procedimientos de portabilidad⁴⁸ implicó una serie de modificaciones en la especificación PA. Así, se visibilizaron las portabilidades que afectan a operadores de reventa, tanto en los procedimientos de cambio de operador - mediante campos específicos que indican, además de los operadores de red, los operadores de reventa-, como en la propia base de datos de referencia.

De hecho, en la especificación PA se menciona explícitamente el caso en el que se realiza una portabilidad entre operadores revendedores dentro del mismo operador host:

“Aunque hasta la fecha los cambios de operador revendedor manteniendo el mismo operador de red no se reflejaban como portabilidades, en esta especificación se deberán procesar dichas portabilidades mediante el proceso

⁴⁸ Resolución de 26 de abril de 2012 (DT 2009/1634) sobre la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración fija en caso de cambio de operador (portabilidad fija).

de cambio, donde el operador donante y receptor coincidirán (operador host) y sólo cambiarían los nombres de los operadores de reventa. En este caso las numeraciones deberán aparecer como portados, debido a que han cambiado de operador revendedor, aunque mantengan el mismo NRN.”

“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, salvo que la misma sea efectuada en nombre de un operador revendedor.”

Por tanto, se observa que en la especificación PA queda claro que los cambios de operador dentro del mismo operador host son considerados números portados, aunque el operador de red host sea el operador donante inicial, debido a que existe un cambio en el operador revendedor.

De este modo, aunque el operador de red receptor sea el operador asignatario de la numeración que se porta, el número debería constar como número portado en la base de datos de referencia (BDR) debido a que la portabilidad se realiza hacia un operador revendedor. Así se indica en la especificación y debería constar como portado en la BDR, aunque el NRN pertenezca al operador de red asignatario de la numeración.

Antes de incluir a los operadores revendedores en los procedimientos de portabilidad, un número que se portaba hacia el operador asignatario dejaba de constar como número portado en la BDR y por tanto el encaminamiento de la llamada a la red asignataria se realizaba sin anteponer un NRN. Sin embargo, con la inclusión de los operadores revendedores en portabilidad, un número que técnicamente se porta a un revendedor sobre la red del operador asignatario de dicha numeración, debe constar como numeración portada en la BDR, con un registro específico y el NRN del operador de red. De no ser así, el número no constaría en la BDR y se perdería la trazabilidad de dicha portabilidad.

Así pues, al constar dicho número como portado con un NRN específico, el operador que origina la llamada y consulta la portabilidad encamina la llamada hacia el operador de red considerando dicho número portado, y por tanto anteponiendo el NRN.

La AOP hace referencia a un estado (08 – No portada con revendedor) que no consta en la especificación PA. Como se ha expuesto, un número portado a un operador revendedor, cuyo operador de red sea el asignatario de la numeración, se considera numeración portada a todos los efectos en la BDR. Su estado según la especificación vigente sería el estado 01 – Portado. No se observa la necesidad de añadir un estado 08 en la especificación, sin perjuicio de que los operadores puedan mantener este estado en la BDR si desean diferenciar estos

números portados hacia revendedores de operadores asignatarios, con respecto al resto de números portados.

Desde el momento en que se introdujeron los operadores revendedores en la portabilidad, los números que cambian de operador hacia un operador revendedor también se consideran números portados. Y el NRN que acompaña a dichos números lo indica el operador de red receptor. Así, aunque los primeros dígitos del NRN correspondan al operador de red –que puede ser el asignatario de la numeración portada al revendedor- el operador de red receptor puede complementar el NRN con otros dígitos que le permitan diferenciar el encaminamiento de estas llamadas dirigidas a clientes de revendedores de su red con respecto a las destinadas a su numeración propia o dirigir las a rutas o Puntos de Interconexión específicos. Todo ello en función de la lógica de procesamiento de llamadas recibidas en interconexión que prefiera.

Si BT prefiere recibir todas las llamadas portadas hacia revendedores de numeración propia en determinados PdIs, y tratar así el encaminamiento de llamadas a esta numeración portada como si fuera propia, puede realizarlo anteponiendo un NRN (cuyos últimos dígitos son de libre definición para BT) específico que corresponda a dicho encaminamiento. Sin embargo, no se considera conveniente eliminar el NRN en interconexión para esta tipología de llamadas, puesto que tal numeración consta como portada en la BDR y así se considera en la especificación PA.

Por último, aunque la especificación de red indica con claridad que si el número es portado debe incluirse el NRN en la señalización, se considera conveniente incluir el rol de los operadores revendedores, aclarando que los cambios de operador hacia revendedores también son cambios de operador y por tanto constan como números portados.

No ha habido alegaciones en contra del presente análisis en el trámite de audiencia, excepto la manifestación de Vodafone, que considera que el NRN es un identificador a efectos de enrutamiento de llamadas, y no debería anteponerse este NRN cuando el encaminamiento de la llamada es hacia un número de un revendedor albergado por la red *host* hacia la que se encamina la llamada.

Basta indicar que se trata de números que deben constar como portados en la base de datos de referencia, siendo por tanto más lógico y coherente con la especificación que dichas llamadas hacia el operador *host* vengan antepuestas por el NRN perteneciente a dicho *host*, ya que dicho número no pertenece a un cliente propio del *host* –en cuyo caso no debería incluirse el NRN-, sino a un cliente portado en un revendedor albergado en su red.

Conclusión

Respecto a la solicitud de la AOP, se confirma que las numeraciones relativas a portabilidades hacia operadores revendedores cuyo operador de red sea el

asignatario de la numeración son considerados números portados y así debe constar en la BDR. Por consiguiente, al considerarse números portados, la llamada debe entregarse en interconexión como numeración portada, es decir, incluyendo el NRN especificado por el operador de red.

Para aclarar cualquier duda futura, se considera conveniente aclarar en el apartado 10 de la especificación PA lo siguiente:

*“Un número que ha completado un proceso de cambio de operador con operador revendedor receptor y cuyo operador receptor sea el operador asignatario del rango de numeración, se considera **Portado**”.*

18. Mecanismo de protección en situaciones de robo de la numeración

Análisis

La AOP solicita incorporar el mismo mecanismo que fue implementado en portabilidad móvil⁴⁹ para gestionar, con la incidencia tipo 7003 “*Recuperación portado (exportación errónea desde el punto de vista de quien la abre)*”, las situaciones en las que un operador tiene conocimiento de un presunto robo de numeración realizado mediante la ejecución de una portabilidad no solicitada por el abonado. Estos casos son difíciles de manejar actualmente debido a que -una vez conseguidos los datos de la línea y el titular- se suelen producir múltiples cambios de operador y de titular sucesivos, con el objetivo de conseguir el control definitivo de la numeración por parte de quien la ha sustraído.

Técnicamente el procedimiento consistiría en reutilizar la incidencia 7003 “*Recuperación portado*”, asociándole un comportamiento diferenciado en caso de que el campo *Descripción* de la incidencia indique el término “*Fraude*”.

Según la descripción aportada por la AOP, en caso de que el operador receptor acepte la incidencia pasando ésta al estado finalizada, los números involucrados en la incidencia quedarán registrados en una nueva tabla denominada “*Fichero de numeración bloqueada por fraude*”. La numeración contenida en esta tabla no sería susceptible de ser portada y sólo podrá portarse al operador que haya abierto la incidencia.

Tales números quedarían bloqueados en portabilidad hasta que el operador al que pertenece el abonado propietario del número y que abrió la incidencia pueda revertir la portabilidad, estando limitado dicho bloqueo a como máximo 15 días hábiles. El operador al que pertenece el abonado podría reabrir la incidencia hasta un máximo de dos veces más, obteniendo de esta forma un plazo adicional

⁴⁹ Resolución PORT/DTSA/001/16 de 4 de mayo de 2017 por la que se modifican las especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración móvil en caso de cambio de operador.

para recuperar el número, siendo, por tanto, el máximo plazo de bloqueo de la numeración por fraude de 45 días.

Al respecto, no se observa inconveniente alguno en incluir en la portabilidad fija el mismo tipo de procedimiento implantado en portabilidad móvil, para gestionar de forma eficaz para el usuario la devolución de la numeración portada sin su consentimiento (fraude o “slamming”).

En la especificación PA ya se incluía la posibilidad de que el operador donante pudiera transmitir al operador receptor las solicitudes de cancelación de portabilidad de los usuarios que no hubieran solicitado dicho cambio de operador, para que el operador receptor cancelase las solicitudes. Sin embargo, debido a los plazos de portabilidad, puede haber casos en los que la numeración se porte sin que sea posible cancelar su ejecución. Para estos casos, la identificación de esta situación mediante la incidencia “*Recuperación portado*” con la descripción “*Fraude*” por parte del operador al que pertenece el usuario afectado permitirá evitar las portabilidades subsecuentes y agilizar la devolución de la numeración al usuario mediante una portabilidad de vuelta a su operador.

Como en el caso de la portabilidad móvil la propuesta procede de un acuerdo entre los operadores, y a pesar de que supone un bloqueo a la portabilidad de dicho número, éste es temporal hasta que se resuelva la incidencia y el número consiga ser devuelto al usuario, con el beneficio que supone recuperar su número. Asimismo, en caso de no conseguirse dicha recuperación, el número no queda bloqueado permanentemente, sino que como máximo al cabo de 45 días (3 incidencias seguidas) el número sería desbloqueado y podría volver a portarse.

Por último, con el objetivo de unificar criterios y procedimientos en ambas portabilidades, fija y móvil, este mecanismo se incluirá en la especificación PA con una redacción lo más similar posible al equivalente en la portabilidad móvil e incluyendo informes para el seguimiento por la CNMC de su utilización.

Conclusión

Se modifica la especificación PA, para introducir el tratamiento de la numeración bloqueada por fraude, como sigue:

- Inclusión de una nueva causa de denegación por la ER del proceso de cambio de operador:
 - o “*La numeración se encuentra bloqueada por fraude y el operador que solicita la portabilidad es distinto al emisor de la incidencia por fraude.*”
- Modificación de la incidencia “*Recuperación portado*”:
 - o *Recuperación portado (exportación errónea desde el punto de vista de quien la abre): esta tipología se utiliza en dos escenarios distintos:*

- (i) *Cuando el operador que abre la incidencia detecta que exportó un número de teléfono por error y solicita al operador receptor que le proporcione el NIF/CIF del usuario para verificar que no se va a denegar la portabilidad en sentido inverso. Para que el otro operador dé los datos solicitados, será necesario explicar el origen del error. Esta tipología de incidencia debe incluir los códigos de referencia asociados a las solicitudes afectadas.*

 - (ii) *Cuando el operador que abre la incidencia ha detectado una portabilidad potencialmente fraudulenta (no solicitada por el abonado propietario del número). En este caso el operador que la abre deberá introducir la palabra “Fraude” en el campo descripción de la incidencia. Esta tipología de incidencia debe incluir los códigos de referencia asociados a las solicitudes afectadas.
En el caso de que el operador receptor acepte la incidencia mediante su finalización, los números involucrados en la incidencia quedarán registrados en la tabla denominada “Fichero de numeración bloqueada por fraude”.
Esta incidencia se podrá reabrir hasta 2 veces, para un mismo código de referencia.*
- Inclusión de un nuevo subapartado relativo al fichero de numeración bloqueada por fraude en el apartado relativo al proceso de gestión de incidencias:
- o **Fichero de numeración bloqueada por fraude**
*Este fichero contiene los números de teléfono que han sido bloqueados por fraude. La numeración contenida en este fichero no podrá ser portada hasta que, o bien se proceda a cerrar la incidencia que provocó su introducción en el fichero, o bien haya transcurrido un periodo máximo de 15 días hábiles desde su inclusión.
La información contenida en el fichero será la siguiente:*
 - *Código incidencia*
 - *Número de teléfono*
 - *Operador Emisor de la incidencia*
 - *Operador Receptor de la incidencia*
 - *Fecha de finalización de la incidencia (fecha de inicio del bloqueo)*
 - *Fecha de caducidad del bloqueo**Esta información será también accesible a través de la interfaz web.*
- Inclusión de un nuevo informe en el apartado relativo a la interfaz de supervisión relativo a la información sobre el bloqueo por fraude que debe

ser accesible a través de la interfaz web de Portanet, tanto a los operadores como a la CNMC.

- *Volumen de numeraciones bloqueadas por fraude, desglosándolas por operador emisor de la incidencia y por operador receptor de la incidencia.*
- *En la consulta individual de numeración mediante la interfaz web se deberá incluir la información sobre el bloqueo por fraude (Sí/No)*

19. Cancelación de la portabilidad

Análisis

Vodafone solicita incorporar un proceso paralelo al de la cancelación por receptor que permita al cliente cancelar su solicitud de portabilidad, porque sostiene que los clientes encuentran retrasos e incluso la imposibilidad de cancelar, y las mejoras del expediente PORT/DTSA/2519/13/CANCELACIÓN no evitan la creación diaria de incidencias por falta de cancelación. De hecho, propone que las medidas impuestas en dicho expediente -código de cancelación e incidencia para recuperación de portados- se eliminen.

Vodafone propone que el cliente utilice el código del proceso de portabilidad - comunicado por su operador donante- como código de acceso a un sistema externo donde un tercero procedería a grabar una VPT⁵⁰ de cancelación al cliente y se le permitiría cancelar la solicitud de portabilidad. El coste de esta entidad tercera y los desarrollos de la ER para permitir esta vía alternativa serían sufragados por los operadores que hiciesen uso de la misma y funcionaría únicamente para solicitudes de operadores que estén adscritos a este mecanismo. Además, Vodafone añade que el uso de la entidad externa debería ser obligatorio para todos los operadores que estén ofreciendo servicios convergentes, para así disponer de un punto único de cancelación para portabilidad fija y móvil.

Por su parte, Telefónica no comparte el modelo planteado por Vodafone, debido a que el operador donante conoce el código y podría cancelar en nombre del cliente, causando el mismo efecto que si se recuperase la cancelación por donante. Telefónica cree necesario acometer una revisión del concepto de cancelación y asemejarla a un desistimiento, de forma que se pueda cancelar siempre y su decisión implique o tenga efecto a través de una retroportabilidad, ya que en su opinión la retroportabilidad es la mejor cancelación.

Como menciona Vodafone, la última modificación de la especificación fija tuvo relación con el procedimiento de cancelación, de forma que se incluyó una serie de obligaciones a los operadores receptores para (i) facilitar información al usuario sobre el procedimiento de cancelación, (ii) habilitar todos los medios utilizados para contratación también para cancelación, con la debida calidad de

⁵⁰ Verificación Por Terceros.

servicio, y (iii) facilitar al usuario la referencia de su solicitud de cancelación para reclamar una portabilidad de retorno al anterior operador sin penalizaciones de ningún tipo en caso de que el operador receptor no hubiera ejecutado dicha cancelación en plazo.

En el transcurso del procedimiento se constató que i) el índice de cancelaciones había disminuido, efecto que era predecible, ya que no basta con la llamada del operador donante al cliente para intentar retenerle, sino que el cliente debe contactar con el operador receptor para cancelar y este último puede a su vez mejorar la oferta de retención; ii) no se observó un crecimiento de reclamaciones de usuarios por cancelaciones frustradas, ni tampoco un incremento de las retroportabilidades hacia el donante; y iii) desde el punto de vista de los operadores, se observó que la disminución de cancelaciones era común y homogénea para todos ellos.

Ahora Vodafone vuelve a insistir en habilitar un mecanismo adicional para que el cliente pueda solicitar la cancelación de la portabilidad, basándose para ello en que el usuario no puede cancelar su solicitud y se abren muchas incidencias en el Sistema de Gestión de Incidencias (SGI) de la ER por dicho motivo.

Al respecto, en 2018 se cancelaron⁵¹ un total de 156.240 solicitudes, representando un ratio de 8% de solicitudes canceladas sobre el total de solicitudes portadas. En 2014 -año de análisis del procedimiento PORT/DTSA/2519/13/CANCELACIÓN- el volumen de cancelaciones fue similar (145.511 cancelaciones, suponiendo un ratio de 8,7% solicitudes canceladas sobre el total de portadas). Asimismo, se observa que todos los operadores receptores cancelan solicitudes, con ratios similares a los que realiza Vodafone como receptor.

Y aunque existe un volumen muy elevado de incidencias de cancelación abiertas en el SGI por los operadores donantes que intentan recuperar un usuario⁵², Vodafone no ha aportado reclamaciones de usuarios por no poder cancelar su portabilidad, ni la información de la Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones permite concluir que exista un aumento de reclamaciones por este motivo⁵³. Tampoco se observa que sea significativo el volumen de casos de retroportabilidades realizadas por falta de cancelación del receptor con código de cancelación comunicado al cliente, ya que en el SGI sólo consta un número muy limitado de incidencias por “*devolución usuario portado no cancelado*”⁵⁴.

⁵¹ Datos procedentes de los informes disponibles en Portanet.

⁵² Según información de AOP, en 2018 se abrieron un total de 51.304 incidencias, siendo el 38,9% de incidencias relativas a cancelaciones.

⁵³ Según los datos de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del año 2018, el número total de reclamaciones por portabilidad fija del 2018 (14,0%) es equivalente al del 2017 (14,4%). Por otra parte, no se incluye información sobre el motivo específico de dichas reclamaciones de portabilidad, por lo que no se puede extraer conclusiones al respecto.

⁵⁴ Según información de AOP, en 2018 se abrieron 20 incidencias por “*Devolución usuario portado no cancelado*”.

Vodafone pide eliminar esta incidencia por su falta de uso. Parece así que su bajo volumen represente inequívocamente que los operadores receptores están obstaculizando la cancelación de la portabilidad. Sin embargo, otra interpretación posible es que los usuarios finalmente no desean volver a su operador donante (incluso habiendo informado al operador donante en su campaña de retención que ese era su deseo). Por otra parte, eliminar el uso de esta incidencia, que ya ha sido implementada en la ER y los sistemas de los operadores, carecería de utilidad económica.

Es decir, el único dato aportado por Vodafone es el alto volumen de incidencias abiertas por problemas de cancelación en el SGI. Sin embargo, este dato por sí solo no es significativo, puesto que es el operador emisor de la incidencia, el operador donante que desea retener al cliente, quien tiene incentivos a la apertura de estas incidencias en el SGI.

Como se observa en la siguiente tabla, que muestra las incidencias emitidas y recibidas por los principales grupos de operadores en 2018, casi la totalidad de incidencias por cancelación son abiertas por Orange y Vodafone. Sin embargo, el resto de operadores principales, tales como Telefónica, Masmóvil (Xtra forma parte del grupo Masmóvil) y el grupo Euskaltel prácticamente no abren incidencias por cancelación. En consecuencia, no parece que los problemas de cancelación sean genéricos, ya que las incidencias por cancelación son mayoritariamente abiertas por dos únicos operadores.

OPERADOR EMISOR INCIDENCIA CANCELACIÓN	OPERADOR RECEPTOR INCIDENCIA CANCELACIÓN					TOTAL
	TELEFÓNICA	ORANGE	VODAFONE Y VODAFONE ONO	XTRA	GRUPO EUSKALTEL	
TELEFÓNICA	0	1	8	0	0	9
ORANGE	558	15	4.941	7.985	229	13.728
VODAFONE y VODAFONE ONO	1.354	2.216	1	1.935	103	5.609
XTRA	0	0	0	0	0	0
GRUPO EUSKALTEL	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1.912	2.232	4.950	9.920	332	19.346

Asimismo, el volumen de cancelaciones realizadas sigue manteniéndose en niveles similares al 2014, no han aumentado las reclamaciones de usuario por este motivo y ningún operador ha aportado información adicional que permita a esta Comisión investigar si debe mejorarse el procedimiento de cancelación.

Por tanto, no se entra a valorar la posible implementación de una solución alternativa de cancelación directa por el usuario, en tanto no se constate que existe un problema a resolver.

Por último, con respecto a la manifestación de Telefónica que pretende asemejar la cancelación a un desistimiento, en el procedimiento mencionado se aclaró también la diferencia entre ambas: *“la cancelación tiene una ventaja evidente para el usuario, adicional a la que le otorga el derecho de desistimiento del*

contrato, en caso de tener éste reconocido, ya que el ejercicio del derecho de desistimiento una vez portado el número -posible hasta el día 14 desde que se celebra el contrato- conllevará el riesgo para el usuario de tener que abonar el importe proporcional al número de días en que hubiera dispuesto del servicio o, en defecto de este derecho, tener que abonar la penalización que corresponda por incumplir los compromisos de permanencia, siguiendo lo dispuesto en el artículo 74.4 del RDL 1/2007”.

Así pues, la cancelación es ventajosa para el donante frente al desistimiento una vez portado, ya que se evita el coste de gestión interna de la baja y nueva alta del cliente y sus posibles problemáticas (costes de alta del acceso, programa de fidelización, habilitación de todos los servicios empaquetados, etc). Y también es ventajosa para el operador receptor frente al desistimiento, en el caso de que éste no haya provisionado completamente el servicio, mediante, por ejemplo, un acceso mayorista. Por consiguiente, no se estima conveniente eliminar la cancelación por petición del usuario y supeditarla al desistimiento contractual una vez portado, puesto que disminuirían las ventajas para el usuario, sin mejorar sustancialmente las de los operadores.

Conclusión

No se estima conveniente modificar la especificación PA.

20. Proceso de modificación del NRN

Análisis

Los operadores miembros de la AOP han solicitado reducir la actual limitación del plazo de 12 horas hábiles para ubicar la ventana de cambio del proceso de modificación del NRN, con el fin de mitigar los perjuicios ocasionados a los usuarios finales cuando el operador receptor informa un NRN erróneo en el mensaje SP de portabilidad y dicho proceso ya no se puede cancelar. En esta situación, el operador receptor debe esperar a la finalización de la ventana de cambio del proceso de portabilidad para, seguidamente, iniciar un proceso de modificación de NRN cuya ventana de cambio no podrá ser ubicada en un plazo inferior a 12 horas hábiles. Durante este plazo, las llamadas realizadas a dicha numeración portada son incorrectamente encaminadas, por lo que el cliente no puede recibir llamadas. Para reducir dicho plazo de indisponibilidad, la AOP solicita modificar dicha temporización.

Se estima adecuada la propuesta de la AOP, ya que reduce el tiempo en el que su servicio telefónico se ve afectado, al no poder recibir correctamente sus llamadas, y la propuesta no afecta al proceso general de cambio de operador, puesto que la solicitud de modificación del NRN se inicia una vez que la portabilidad errónea se ha ejecutado.

Conclusión

Se adapta el proceso de modificación del NRN, como sigue:

“[...] Las causas para la modificación del NRN de una numeración portada incluirán:

- Reconfiguración interna en la red del operador receptor.
- Errores en la BDR.
- NRN inválido en proceso de portabilidad

Con el fin de mitigar el perjuicio ocasionado al cliente cuando un operador receptor informa un NRN erróneo en el mensaje SP del proceso de cambio de operador, y este proceso se encuentra en estado no cancelable:

- El operador receptor podrá realizar la solicitud de modificación del NRN el mismo día en que la ventana de cambio del proceso de portabilidad de numeración tenga lugar, y siempre una vez la misma haya finalizado.
- La ventana de cambio de dicho proceso de modificación del NRN podrá ser ubicada a partir de las 8:00h del día siguiente a la solicitud de modificación del NRN, no siendo, por tanto, obligatorio esperar el plazo mínimo T_{UVN} .

”

Se modifica el valor del temporizador T_{UVN} como sigue:

“

Temporizador	Proceso	Descripción	Mínimo	Máximo
T_{UVN}	Modificación de NRN	Plazo desde la solicitud de modificación de NRN por el receptor hasta el inicio de la ventana de modificación de NRN	12 h (**)	3 días

(**) La ventana de cambio de este proceso podrá ser ubicada a partir de las 8:00h del día siguiente a la solicitud de modificación del NRN, pudiendo ser este plazo inferior a 12 horas hábiles”.

21. Corrección de erratas

Por último, se estima conveniente corregir las erratas del texto de la especificación PA, así como las referencias obsoletas, tales como la de acceso individual “analógico”.

Asimismo, se ha detectado una omisión en la especificación relativa a la identificación del abonado. En la especificación de portabilidad fija se identifica al usuario mediante el DNI, NIF o CIF, pero no se indica la posibilidad de utilizar el NIE o número de pasaporte para identificar al cliente que desea portarse – posibilidad que sí está convenientemente indicada en la especificación de portabilidad móvil. Para corregir esta omisión, que puede generar trabas a usuarios extranjeros con este tipo de documentación legal en España a la hora de portar sus numeraciones fijas, y estando de acuerdo la AOP, se incluye dicha posibilidad en la especificación.

TERCERO. Análisis de las propuestas relativas a la especificación de red

Las redes de los operadores han evolucionado considerablemente desde que se inició la portabilidad en el año 2000 y, además de la interconexión de conmutación de circuitos -utilizada mayoritariamente por los operadores en sus acuerdos de interconexión-, en la actualidad también es posible interconectar las llamadas de voz en IP, con un modo de señalización completamente distinto.

Al no haber sido adaptada la especificación de red para contemplar un escenario de interconexión en IP, se analiza en este apartado la propuesta de cambio al respecto, además de otras modificaciones solicitadas por los interesados.

Los operadores se muestran conformes con el análisis, al no haber emitido manifestaciones en contra en sus alegaciones al informe de audiencia.

1. Interconexión IP

Análisis

En el apartado 5 de la especificación de red se describe el formato de la información de señalización que indica si un número está portado y en qué operador, conforme a un parámetro denominado NRN (Network Routing Number) que se inserta como prefijo del número llamado en la señalización de la llamada en interconexión de conmutación de circuitos (SS7).

En abril de 2013 y dentro del marco de reuniones del foro de interconexión IP auspiciadas por la CMT, los operadores definieron dos especificaciones de protocolos de interconexión en IP para servicios de voz, SIP y SIP-I. En ambas se abordó la problemática de transmitir la información de portabilidad y se acordó implementar la solución del documento RFC 4694⁵⁵ tanto en SIP como en SIP-I, aunque en esta última también se preveía el uso alternativo de prefijos SIP.

En la OIR-IP aprobada el 8 de septiembre de 2016 se decidió que la interconexión con Telefónica estuviera basada en el protocolo SIP y, como parte de los procedimientos de la especificación SIP se incluyeron en el apartado 2.4 del Anexo Técnico de la oferta los parámetros con la información de portabilidad definidos en la RFC 4694, que deben añadirse al número global del formato SIP⁵⁶. Estos parámetros son:

- RN (Routing Number): este número indica dónde encaminar la llamada (sería el NRN).
- NPDI (Number Portability Database Indicator): indica si se ha realizado ya la consulta a alguna base de datos de portabilidad. Este indicador evita que se hagan consultas recursivas a la base de datos de portabilidad.

⁵⁵ IETF RFC 4694: Number Portability Parameters for the "tel" URI.

⁵⁶ URI (Uniform Resource Identifier) o "tel" URI.

Los operadores miembros de la AOP se muestran de acuerdo en mantener lo pactado en el foro de interconexión IP, resaltando la conveniencia de emplear exclusivamente el protocolo SIP. Individualmente, TME solo prevé la interconexión IP con protocolo SIP y mediante la RFC 4694; Telecable también manifiesta su conformidad con la información sobre portabilidad de la RFC 4694, tanto para SIP como SIP-I, sin necesidad de usar otros prefijos; Orange apoya la RFC 4694 para SIP sin tener opinión respecto a la solución a aplicar en SIP-I y, por último, Vodafone no considera razonable el uso de SIP-I cuando la oferta de referencia ya no contempla este protocolo y afirma que es suficiente el protocolo SIP, con la información de la RFC 4694.

Se concluye que la información de la RFC 4694 debe ser de uso obligatorio en la interconexión SIP para transportar la información de portabilidad, y así consta en la OIR-IP, por lo que se propone actualizar el apartado 5 de señalización de la especificación de red de portabilidad con la misma información que ya incluye la OIR-IP.

Por otro lado, la especificación SIP-I definida en el foro de interconexión IP dejaba abierta la posibilidad de utilizar otro método alternativo a la RFC 4694, debido a que había suministradores de equipos que no contemplaban en su plan de evolución la inclusión de esta RFC. En efecto, en una interconexión SIP-I está justificado transportar los mensajes de señalización SS7 sin alterar, incluyendo por tanto la información del prefijo de portabilidad, de modo que esta podría ser la solución adoptada en lugar de la de la RFC 4694.

Ahora bien, teniendo en cuenta la opinión de los operadores, SIP es el protocolo preferido en interconexión, debido a que: (i) es el protocolo de las arquitecturas IMS⁵⁷, que permite la evolución hacia la prestación de nuevos servicios multimedia y (ii) es el protocolo exclusivo de la OIR-IP de Telefónica.

En consecuencia, se considera suficiente incluir el protocolo SIP y el uso de la RFC 4694 en la especificación de red, sin necesidad de incorporar también el protocolo SIP-I, ya que actualmente no parece que vaya a ser utilizado entre los operadores para el intercambio del tráfico nacional.

Por último, también se cree conveniente incorporar la posibilidad de liberar la llamada en caso de error, indicando en la respuesta SIP la causa de liberación 404, que es equivalente a la utilizada en SS7, dentro del apartado 6 de la especificación de red relativo al tratamiento de errores.

Conclusión

Se incluyen las siguientes modificaciones en la especificación de red:

⁵⁷ IP Multimedia Subsystem.

- Mantener la información de portabilidad en señalización del apartado 5, indicando que se refiere al caso de la señalización en interconexión tradicional de conmutación de circuitos (SS7).
- Incluir la siguiente información de portabilidad para el caso de la interconexión IP:

“Interconexión IP, con señalización SIP

La señalización de la interconexión IP entre operadores se basa en el protocolo SIP, según el formato de numeración SIP URI (o en caso de acuerdo bilateral tel URI).

En relación a la portabilidad se añaden dos parámetros al número global. Estos parámetros están definidos en la RFC 4694.

- *RN (Routing Number): este número indica dónde enrutar la llamada (sería el NRN)*
- *NPDI (Number Portability Database Indicator): indica si se ha realizado ya la consulta a alguna base de datos de portabilidad. Este indicador evita que se hagan consultas recursivas a la base de datos de portabilidad.*

*SIP URI = <número global>;npdi;rn=+34<routing number> @<dirección IP o dominio>;user=phone
<número global> = +<Country Code><National Destination Code><Subscriber Number>*

Nota: Para las llamadas en las que se ha realizado consulta de portabilidad y no se obtiene información del NRN, únicamente aparece el parámetro “npdi”.

Para aquellos casos en los que existan acuerdos bilaterales se podrá utilizar el formato tel URI, con los mismos parámetros de la RFC 4694.

*Tel URI = <número global>;npdi;rn=+34<routing Number>
<número global> = +<Country Code><National Destination Code><Subscriber Number>”*

- Incluir en el apartado 6, relativo al tratamiento de errores, la siguiente indicación:
“En el caso de una llamada en IP, la liberación de la misma se realizará indicando en la respuesta SIP la causa de liberación 404 Not Found.”

2. Cuestiones adicionales de interconexión

Análisis

Vodafone solicita que la CNMC se pronuncie sobre el uso de los dígitos correspondientes del NRN, concretamente:

- Aclaración relativa a que el operador de tránsito Telefónica debe tarifificar como tránsito unicentral aquellas llamadas entregadas en interconexión en la provincia geográfica indicada por los dígitos específicos del NRN.
- Aclaración respecto a que el indicativo de red inteligente (00) no puede utilizarse como indicativo de provincia de una numeración geográfica.
- Propuesta de normalización del NRN para la numeración de RI, de forma que los últimos dígitos indiquen el tipo de RI, sin analizar la numeración completa. Proponen que esta normalización sea voluntaria, con el objetivo de no tener que analizar el número para conocer el tipo de servicio de red inteligente.
- Aclaración respecto a si los operadores móviles tienen que consultar la portabilidad de RI y si en ese caso deben entregar la llamada por la interconexión directa.

Por su parte, Telefónica comparte la opinión de Vodafone respecto a que el indicativo de red inteligente no pueda usarse como provincia de una numeración geográfica y que los operadores móviles deban consultar la portabilidad de RI. Pero se opone a la normalización de los últimos dígitos del NRN y a la aclaración del servicio de tránsito.

El análisis de las peticiones de Vodafone es el siguiente:

- Respecto a los dígitos del NRN indicativos de la provincia, la CMT ya se pronunció⁵⁸ respecto a que dicha indicación de provincia no se corresponde con la provincia geográfica de la numeración, sino que especifica la provincia donde el operador receptor señala que se tiene que entregar la llamada en interconexión. De hecho, para evitar malentendidos, se propone incorporar dicha aclaración en el texto de la especificación de red.

No obstante, las condiciones en las que el operador de tránsito debe ser retribuido en función de la información geográfica del NRN son cuestiones ajenas a este procedimiento, más aún si cabe por estar el servicio de tránsito desregulado, pudiendo Vodafone acordar con Telefónica o cualquier otro operador de tránsito las condiciones económicas asociadas al encaminamiento en tránsito de números portados geográficos.

- Como se indica en la especificación de red, los dígitos C/D o D/E con valor 00 corresponden a números portados de inteligencia de red. Por tanto, si el NRN corresponde a un número geográfico, estos dígitos no pueden contener el valor 00.

Adicionalmente, debido a que la especificación de red no incluye la información relativa a la codificación de las provincias en el caso de la

⁵⁸ Contestación de 3 de abril de 2008 a la consulta formulada por Euskaltel sobre las obligaciones de Telefónica en relación con la apertura de prefijos de encaminamiento en red (NRN) – DT 2008/92.

numeración geográfica, debe recogerse en la especificación el cuadro del Anexo II de la Resolución de 18 de noviembre de 1999, sobre asignación de códigos de operador de portabilidad (dígitos AB[C] del NRN).

Madrid, Barcelona, Sevilla, Vizcaya y Valencia tienen dos códigos de provincia; Ceuta y Melilla quedan comprendidas respectivamente en Cádiz y Málaga.

- Respecto a la solicitud de normalizar los últimos dígitos del NRN en el caso de numeración de RI al objeto de conocer el tipo de servicio de RI sin necesidad de analizar el número (900/800, 901, 902, 70X, 905, 803, 806, 807), debe partirse de que los dígitos del NRN tienen como finalidad principal conocer el operador receptor y ayudar al encaminamiento de la llamada. Así pues, la normalización del uso de los últimos dígitos, hasta ahora reservados para uso libre de cada operador receptor, necesitaría de un consenso entre todos los operadores, debido a que cada operador receptor los utiliza de una manera propia. Por tanto, se considera que esta petición de normalización de los últimos dígitos para distinguir con facilidad el tipo de número de RI –posiblemente por razones de facturación- debería ser analizada en un marco apropiado de interconexión entre los operadores, donde las diferentes opiniones y necesidades puedan ser puestas en común y analizadas.
- Sobre la obligación de los operadores móviles de consultar la portabilidad de la numeración de tarifas especiales, en la especificación de red no se indica explícitamente que los operadores móviles se deben comportar como “red origen” en portabilidad de números de RI.

Sin embargo, en la especificación de red de portabilidad móvil, aprobada en junio de 2000 -con posterioridad a la de fija-, se indica claramente que los operadores fijos y móviles han de comportarse como redes pertenecientes al dominio de portabilidad de servicios de RI y se indica que: *“las llamadas a números de inteligencia de red originadas en una red móvil serán consultadas en la misma red origen, con independencia del operador dueño del rango al que pertenece el número de inteligencia de red llamado”*.

Por consiguiente, queda clara la obligación de los operadores móviles de consultar en origen la portabilidad de RI. De hecho, se considera conveniente introducir esta aclaración también en la especificación de red de portabilidad fija.

Por último, se señala que el hecho de que los operadores móviles tengan la obligación de consultar en origen la portabilidad de RI implica que pueden encaminar directamente la llamada a la red receptora del número portado. Sin embargo, nada impide que se pueda utilizar un operador de tránsito entre el operador móvil y el operador receptor, siempre que se

respete la información de señalización del número portado en interconexión (parámetros *NoA/NRN* en SS7 y *npdi/rn* en IP).

Asimismo, se propone eliminar de la especificación de red las referencias que hayan quedado obsoletas e incluir las referencias a los operadores revendedores en portabilidad.

Conclusión

Se incluyen las siguientes modificaciones en la especificación de red:

- Incorporar en el apartado 5.1 relativo a la estructura del NRN la siguiente información:

“Los dígitos de códigos de provincia del prefijo NRN no se corresponden con la ubicación del número portado geográfico, sino que se corresponden con la provincia donde el operador receptor señala que se debe entregar la llamada en interconexión. Ceuta y Melilla quedan comprendidas respectivamente en Cádiz y Málaga.”

Provincia	Códigos de provincia (Dígitos CD o DE del NRN)
Inteligencia de red (provincia ficticia)	00
Álava	01
Albacete	02
Alicante	03
Almería	04
Ávila	05
Badajoz	06
Baleares	07
Barcelona	08, 51
Burgos	09
Cáceres	10
Cádiz	11
Castellón	12
Ciudad Real	13
Córdoba	14
La Coruña	15
Cuenca	16
Gerona	17
Granada	18
Guadalajara	19
Guipúzcoa	20
Huelva	21
Huesca	22
Jaén	23
León	24
Lérida	25
La Rioja	26
Lugo	27
Madrid	28, 52
Málaga	29

Murcia	30
Navarra	31
Orense	32
Asturias	33
Palencia	34
Las Palmas	35
Pontevedra	36
Salamanca	37
Santa Cruz de Tenerife	38
Cantabria	39
Segovia	40
Sevilla	41, 53
Soria	42
Tarragona	43
Teruel	44
Toledo	45
Valencia	46, 54
Valladolid	47
Vizcaya	48, 55
Zamora	49
Zaragoza	50

El código de provincia 00 sólo puede utilizarse para números portados de Inteligencia de Red”.

- Actualizar los apartados 2 y 3 para incorporar el dominio de portabilidad de RI y las obligaciones de los operadores fijos y móviles, análogamente a como se refleja en la especificación de red de portabilidad móvil:

“Dominio de (encaminamiento de) portabilidad fija

*El conjunto de redes capaces de comportarse como “red origen” en portabilidad con responsabilidad de reconocer si un número **geográfico** ha sido portado o no y entregar la llamada a otra red con la información de señalización acordada según la especificación de red. **Todos los operadores de redes fijas pertenecen al dominio de portabilidad fija. Los operadores de redes móviles podrán comportarse como redes pertenecientes al dominio de portabilidad fija.**”*

“Dominio de (encaminamiento de) portabilidad de numeración de servicios de inteligencia de red

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

“- Los operadores de redes fijas y móviles habrán de comportarse como redes pertenecientes al dominio de portabilidad de servicios de

inteligencia de red. Las llamadas a números de inteligencia de red originadas en una red fija o móvil serán consultadas en la misma red origen, con independencia del operador dueño del rango al que pertenece el número de inteligencia de red llamado.

- Para llamadas a números de inteligencia de red originadas en una red no perteneciente al dominio de portabilidad de servicios de inteligencia de red (ej. redes internacionales), la red fija que recibe la llamada hará el reconocimiento de número portado”.

- Eliminar en la especificación las referencias a la selección de operador de larga distancia, señalando únicamente “selección de operador (AMLT)” y actualizar las referencias legales.
- Actualizar las definiciones para incluir los operadores revendedores, según las definiciones utilizadas en la especificación PA:

*“**Operador revendedor receptor:** operador de reventa al que se cambia el usuario final por medio de la portabilidad de la numeración desde otro operador distinto. El operador de reventa presta servicio sobre un operador de red (operador receptor)”.*

- Incluir una aclaración respecto a la consideración de numeración portada con operador revendedor en el apartado 5 de señalización.

“Los números portados a operadores revendedores se consideran portados, incluso cuando su operador de red sea el propietario del rango de la numeración”.

CUARTO. Plazo de implantación de las modificaciones

Las modificaciones de las especificaciones señaladas deben ser implantadas en los sistemas de los operadores y también en la Entidad de Referencia. Los operadores miembros de la AOP coinciden en estimar necesario un plazo para la implantación de estos cambios en ningún caso inferior a doce meses. A la vista de estas alegaciones y la magnitud de las modificaciones, se estima proporcionado fijar una fecha límite que suponga un plazo de en torno a 12 meses, para que estén operativas tanto en la Entidad de Referencia, como en los sistemas de los operadores. A tal fin se establece la fecha límite de 30 de noviembre de 2020.

En atención a lo recogido en los anteriores Antecedentes de Hecho y Fundamentos de Derecho, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

RESUELVE

Primero.- Aprobar la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos de portabilidad fija, cuyo texto consolidado se adjunta como anexo a la presente resolución.

Segundo.- Aprobar la modificación de la especificación técnica de red de portabilidad fija, cuyo texto consolidado se adjunta como anexo a la presente resolución.

Tercero.- Trasladar al Ministerio de Economía y Empresa la necesidad urgente de modificar el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, para incluir la posibilidad de portar la numeración asociada a la prestación de servicios nómadas dentro de las modalidades existentes de portabilidad.

Cuarto.- La notificación del presente acto se realizará mediante su publicación en el Boletín Oficial del Estado, al tener por destinataria una pluralidad indeterminada de personas, de conformidad con lo previsto en el artículo 45.1 a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Quinto.- Los cambios señalados en las especificaciones de portabilidad fija deberán estar operativos, tanto en la Entidad de Referencia como en los sistemas de los operadores, no más tarde del 30 de noviembre de 2020.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.

ANEXO I

1. Proceso de migración de numeración

1.1 Descripción del proceso

El objetivo de este proceso es el permitir la migración de la numeración de un operador, es decir, facilitar las modificaciones masivas de enrutamiento de la numeración asociada a los clientes de un determinado operador sin que medie una petición de portabilidad del cliente. Este proceso de migración de la numeración de un operador abarca tanto la numeración importada (con NRN del operador de red) como la numeración no portada, y se procesa mediante ficheros.

El uso de este proceso sería aplicable en los siguientes escenarios:

- Cambio de operador de red (operador host) de un operador revendedor.
- Paso de operador revendedor a operador de red.
- Absorción de operador revendedor por su operador de red (host).
- Reestructuración de numeración subasignada por un mismo host entre operadores revendedores (fusiones, adquisiciones...).
- Regularización o segregación de la asignación de la numeración compartida entre operadores del mismo grupo.
- Otros casos en donde exista un cambio de NRN para numeración portada o no portada, en donde no exista un cambio de operador (portabilidad) solicitado por un cliente final.

En ningún caso se usará este proceso para el cambio de operador o portabilidad solicitada por un cliente final, limitándose a migraciones de numeración de un operador por causas ajenas al usuario.

El proceso de migración de numeración requiere la coordinación de todos los operadores y no son procedimientos cotidianos, por lo que el operador solicitante deberá previamente informar a la AOP, quien notificará a la ER y a todos los operadores que se deberá llevar a cabo este proceso.

El operador responsable de la migración será el operador de red host destino de la numeración e irá dejando los ficheros con las numeraciones a migrar en un directorio habilitado a tal efecto en la ER.

Debe existir una planificación acordada entre el operador de red origen de la migración, el operador destino, la AOP y la ER, para que la realización de este proceso se lleve a cabo.

Los ficheros serán procesados por la ER, quien generará ficheros de actualización que deberán ser descargados por todos los operadores. Asimismo, debido a este proceso de migración de numeración, se verán afectados la generación del fichero de adquisición total y la generación del fichero de portabilidades no cancelables (PNC).

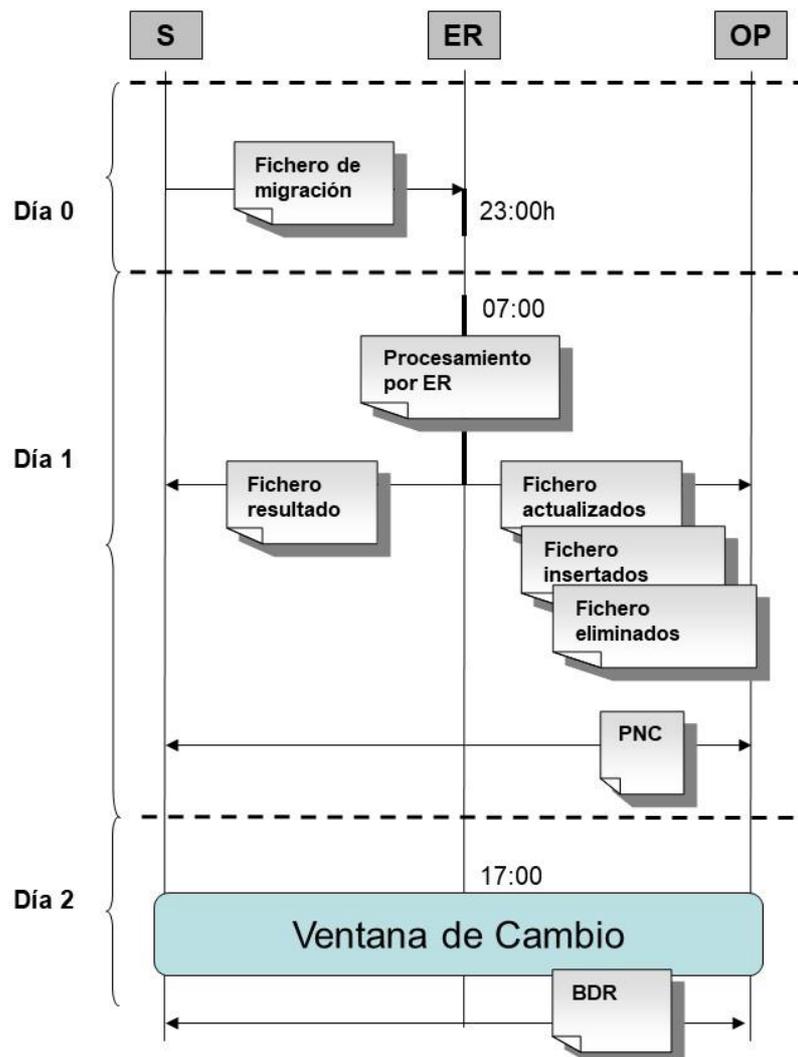
El límite de registros incluidos en los ficheros diarios de migración será de 5.000 migraciones al día (por fichero/día), configurable por acuerdo entre los operadores.

Este proceso no podrá ejecutarse en la ER de manera concurrente con el proceso de cancelación de código de operador.

El formato y nomenclatura de los ficheros se detalla en el capítulo correspondiente.

1.2 Interacciones del proceso

1. El operador responsable de la migración deberá dejar los ficheros con los registros a modificar en un directorio habilitado a tal efecto en la ER, la tarde anterior a que se procese en la ER (antes de las 23:00h). El límite de registros incluidos es de 5.000 por fichero y día.
2. A partir de las 7:00h del día posterior, la ER comprobará que la sintaxis es correcta y la información relativa a los campos de cada fichero cumplen las condiciones estipuladas, detalladas en el apartado relativo a los ficheros del proceso de migración de numeración. En caso de que no cumplan las condiciones, los registros se desestimarán.
3. La ER al finalizar el procesamiento del fichero de migración generará un fichero para el operador solicitante de la migración con la información del total de registros modificados, insertados, borrados y el total de errores que hubieran podido suceder, con el detalle de dichos errores. Este fichero se depositará en el mismo directorio que el de solicitud.
4. La ER generará en un directorio específico disponible a todos los operadores tres ficheros diarios, uno con los registros insertados, otro con los eliminados y otro con los actualizados.
5. El día del procesamiento del fichero de migración, la ER actualizará el fichero PNC, asignando automáticamente como ventana de cambio las 17:00h del día hábil siguiente.
6. Las actualizaciones en la BDR se verán reflejados en los procesos generación de los ficheros de adquisición total.



2. Ficheros del Proceso de Migración de Numeración

Los ficheros intercambiados en el proceso de migración de numeración siguen un formato de texto plano, con los registros a actualizar. Cada registro se reflejará por su correspondiente línea de numeración, conteniendo cada línea una serie de campos, separados por “;”.

La nomenclatura de los ficheros es la siguiente:

Fichero del proceso de migración

- MO_CodOp_aaaammdd.data: Fichero de migración de numeración, enviado por el operador responsable de la migración (operador de red origen de la numeración) a la ER, donde:

MO: significa Migración de Operador

CodOp: Código de Operador solicitante de la migración (operador de red destino)

aaaa: Año de ejecución del fichero

mm: Mes de ejecución del fichero

dd: Día de ejecución del fichero

El fichero tendrá una línea por numeración y contendrá los siguientes campos en el orden del listado separados por “;”:

- Número (máx. 15 caracteres): número al cual se aplica la migración.
- Donante Inicial (5 caracteres): tanto si el número a migrar es portado o no, el donante inicial deberá coincidir con el código de operador propietario del rango de la numeración en la ER. Si no cumple esta condición, se desestimará el cambio por “Incongruencias en el Operador Donante Inicial”.
- Donante (5 caracteres): en caso de que el número a migrar esté portado, el donante deberá coincidir con el receptor actual; en el caso contrario, número no portado, debe coincidir con el código de operador propietario del rango de la numeración (donante inicial). Si no cumple dichas condiciones se desestimará el cambio por “Incongruencias en el Donante”.
- Receptor (5 caracteres): este campo deberá coincidir siempre con el código de operador destino de la migración. Si no cumple dichas condiciones se desestimará el cambio por “Incongruencias en el Receptor”.
- NRN_Actual (6 caracteres): nuevo NRN para la numeración. Este NRN deberá ser perteneciente al operador receptor de la numeración. Por parte de la ER, se llevará a cabo la validación de dicho NRN, verificando la validez del mismo.
- Operador Revendedor Receptor (máx. 80 caracteres): CIF (si es posible) y nombre del operador revendedor implicado en la migración. En caso de que la migración sea hacia un operador revendedor, se deberá informar este campo en todos los registros con el nombre del operador revendedor. De este modo en el resultado final de la migración, todas las numeraciones aparecerán asociadas a este operador revendedor.
- Operador Revendedor Donante (máx. 80 caracteres): CIF (si es posible) y nombre del operador revendedor implicado en la migración. En caso de que la migración sea desde un operador revendedor, se deberá informar este campo en todos los registros con el nombre del operador revendedor. De este modo en el resultado final de la migración, todas las numeraciones aparecerán asociadas a este operador revendedor.

Fichero resultado para el operador que genera la migración

El proceso generará el siguiente fichero para el operador solicitante de la migración, con la siguiente información:

- **MO_CodOp_aaaammdd.error:** Fichero resultado de la migración, creado por la ER tras procesar el fichero de migración. Se creará en el mismo directorio que el fichero de migración **MO_CodOp_aaaammdd.data**, al que sólo podrá acceder el operador solicitante.

El formato del fichero es el siguiente:

- Total de registros modificados OK: suma de los registros modificados.
- Total de registros insertados OK: suma de los registros insertados.
- Total de registros borrados OK: suma de los registros borrados.
- Total de errores: suma de los errores que hayan podido ocurrir.
- Detalle de los errores: registro completo que dio el error, junto con la causa del error.

El formato de cada línea de detalle de error será:

Línea <Núm. Línea dentro del fichero con error>: <La línea con error del fichero original del operador>. Error: <Código causa Error>;<Descripción causa Error>

El siguiente ejemplo muestra el formato que tendrá este fichero:

```
Total de registros modificados: 30
Total de registros insertados: 0
Total de registros borrados: 2
Total de registros con errores: 2
Línea 23: 9xxxxxxxx;00001;00002;00029;291102. Error: 02;Numeracion en
estado distinto de 01
Línea 25: 9xxxxxxxx;00001;00002;00003;034696. Error: 02;Numeracion en
estado distinto de 01
EOF
```

Ficheros para todos los operadores

Se habilitará en la ER un directorio diferente del de datos y errores desde el que se permitirá a todos los operadores descargar tres ficheros diarios, uno con los registros insertados, otro con los eliminados y otro con los actualizados, que tendrán la siguiente nomenclatura:

- **MO_CodOp_aaaammdd.insert:** Fichero de registros insertados, creado por la ER tras procesar el fichero de migración y accesible a todos los operadores.

Este fichero contendrá todos los registros insertados por la ER y seguirá el mismo formato que el del fichero **MO_CodOp_aaaammdd.data**.

- MO_CodOp_aaaammdd.delete: Fichero de registros borrados, creado por la ER tras procesar el fichero de migración y accesible a todos los operadores.

Este fichero contendrá todos los registros eliminados por la ER y seguirá el mismo formato que el del fichero MO_CodOp_aaaammdd.data.

- MO_CodOp_aaaammdd.update: Fichero de registros actualizados, creado por la ER tras procesar el fichero de migración y accesible a todos los operadores.

Este fichero contendrá todos los registros actualizados por la ER y seguirá el mismo formato que el del fichero MO_CodOp_aaaammdd.data.