

ACUERDO POR EL QUE SE DA CONTESTACIÓN A LA CONSULTA PLANTEADA POR ORANGE SOBRE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PORTABILIDAD

(CNS/DTSA/890/22)

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D^a. Pilar Sánchez Núñez

D^a. María Ortiz Aguilar

D^a. María Pilar Canedo Arrillaga

Secretaria

D.^a María Ángeles Rodríguez Paraja

En Madrid, a 19 de enero de 2023

Vista la consulta planteada por Orange Espagne S.A.U. en relación con las especificaciones técnicas de portabilidad, la Sala de Supervisión Regulatoria del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) acuerda lo siguiente:

I. OBJETO DE LA CONSULTA

Con fecha 7 de junio de 2022 tuvo entrada en el Registro de la CNMC un escrito de Orange Espagne, S.A.U. (en adelante, Orange) mediante el que solicita la valoración de esta Comisión respecto al análisis que realiza este operador sobre determinados aspectos de las especificaciones de portabilidad fija¹ y móvil²:

1. Usos del proceso asegurado en la portabilidad fija
2. Límite para la cancelación de la portabilidad fija
3. Portabilidad de retorno por cancelaciones no ejecutadas
4. Formulario web de cancelación
5. Comunicación del código de cancelación

II. HABILITACIÓN COMPETENCIAL

De conformidad con el artículo 5.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (en adelante, LCNMC) esta Comisión actuará como órgano consultivo sobre las cuestiones relativas al mantenimiento de la competencia efectiva y buen funcionamiento de los mercados y sectores económicos. En este sentido, los artículos 14 y 20 de la citada Ley, así como el artículo 8.1 del Estatuto Orgánico de la CNMC aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, , atribuyen a la Sala de Supervisión Regulatoria del Consejo de la CNMC, entre otras, las funciones consultivas previstas en la LCNMC.

Asimismo, el artículo 5.2 del citado texto legal establece que, en particular, corresponde a este Organismo

“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre^[3], y su normativa de desarrollo”.

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

² Especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración móvil en caso de cambio de operador.

³ Actualmente, la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones <https://www.boe.es/eli/es/l/2022/06/28/11>

Entre las funciones que señala la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), el artículo 100.2.k establece que compete a la CNMC:

“fijar las características y condiciones para garantizar el cambio de operador y la conservación de los números, así como el cambio de proveedor de los servicios de acceso a internet, en aplicación de los aspectos técnicos y administrativos que mediante real decreto se establezcan para que ésta se lleve a cabo”.

Además, la disposición sexta de la Circular 1/2008, de 19 de junio, aprobada por la extinta CMT, sobre conservación y migración de numeración telefónica (en adelante, Circular de portabilidad) establece la facultad de esta Comisión para 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 ejercicio de tales competencias, el 19 de noviembre de 2020 se aprobó la última modificación de la especificación de portabilidad fija⁴, mientras que la versión más reciente de la especificación de portabilidad móvil fue aprobada el 4 de mayo de 2017⁵, ambas vigentes en la actualidad. Las condiciones y procedimientos para el ejercicio por los usuarios finales del derecho a la conservación de la numeración fija y móvil están desarrollados en dichas especificaciones, y a la CNMC compete la supervisión de su cumplimiento por parte de los operadores.

En consecuencia, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC resulta competente para emitir la presente contestación a la consulta planteada por Orange, en virtud de los anteriores preceptos y de lo previsto en el artículo 21.2 de la LCNMC y en el 14.1.b) del Estatuto orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto.

⁴ Resolución por la que se modifica la especificación técnica de portabilidad fija para incorporar las mejoras propuestas por la Asociación de Operadores para la Portabilidad (PORT/DTSA/002/20).

⁵ Resolución por la que se modifican las especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración móvil en caso de cambio de operador (PORT/DTSA/001/16).

III. CONTESTACIÓN A LA CONSULTA

Los procedimientos administrativos necesarios para llevar a cabo la portabilidad se rigen por las especificaciones técnicas aprobadas por la CNMC y se gestionan a través de plataformas centralizadas. La plataforma de portabilidad fija se denomina Entidad de Referencia (ER) y es gestionada por la Asociación de Operadores para la Portabilidad (AOP), mientras que la plataforma de portabilidad móvil se denomina Nodo Central (NC) y es la Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil (AOPM) quien se encarga de su gestión.

Ambas especificaciones técnicas incluyen el mismo tipo de procedimientos entre operadores para gestionar las portabilidades de los usuarios en sus respectivos ámbitos -fijo y móvil-, pero el detalle técnico de estos procedimientos, así como los hitos temporales de las interacciones entre los operadores y las plataformas son distintos e independientes entre sí.

En los siguientes apartados se analizan y responden las cuestiones planteadas por Orange, siendo las preguntas 1 y 2 relativas exclusivamente a las especificaciones de portabilidad fija, y las preguntas 3 a 5 relativas a ambas especificaciones fija y móvil.

1. Usos del proceso asegurado en la portabilidad fija

Orange pide que se confirme que para portar numeraciones asociadas a la provisión de accesos de fibra realizada por los operadores alternativos en régimen de autoinstalación sobre la red de Telefónica debe emplearse el proceso básico de las especificaciones de portabilidad fija, y que el proceso asegurado debe utilizarse en los casos de traspaso (alta sobre ocupado de cobre o fibra) o alta sobre vacante en régimen tradicional (Telefónica instala acometida y PTR/PTRÓ⁶).

Dependiendo del tipo de solicitud de portabilidad fija, su tramitación se realiza a través de uno de los dos procesos definidos en la especificación de portabilidad fija: el proceso básico o el proceso asegurado⁷.

⁶ Punto de Terminación de Red/Punto de Terminación de Red Óptica.

⁷ 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. [...]

La principal diferencia entre ambos procedimientos consiste en que el proceso asegurado dispone de un día adicional con respecto al proceso básico, para hacer efectivas las portabilidades que requieren de un acceso mayorista coordinado de un operador tercero. Dicho acceso puede estar provisto sobre cobre o fibra, mediante los procedimientos regulados en las ofertas de referencia de Telefónica de España, S.A.U., -OBA, NEBA o NEBA Local- que actúa como operador mayorista.

En primer lugar, conviene señalar que los procedimientos establecidos en la especificación técnica de portabilidad deben permitir a los usuarios el derecho a cambiarse de operador en el menor plazo posible y de forma segura, limitando cualquier alteración en la calidad del servicio al usuario por el tiempo mínimo imprescindible para que la portabilidad pueda llevarse a cabo técnicamente.

Partiendo de esta premisa, el proceso asegurado se incluyó en la especificación técnica de portabilidad fija⁸ a petición de los operadores, para garantizar que hubiera tiempo suficiente para las verificaciones manuales y reconfiguración de líneas que existen en determinados casos de portabilidad de empresa, así como para sincronizar la cancelación de la portabilidad con la cancelación del proceso de provisión mayorista asociado y evitar pérdidas de servicio al cliente final.

Ahora bien, cuando la portabilidad no requiera el uso de un procedimiento de acceso mayorista coordinado, ésta puede realizarse mediante el proceso básico. Esta fue una aclaración que se introdujo en la descripción del proceso básico de la Especificación, en la Resolución⁹ de 28 de noviembre de 2019.

Para los casos en los que es necesario sincronizar el proceso de portabilidad con la provisión de acceso mayorista regulado, el apartado 5.1.3 de la especificación desarrolla en detalle la operativa que se ha de seguir. En particular, se mencionan condiciones como que la solicitud de acceso mayorista asociada al proceso de portabilidad deberá incluir toda la información contenida en el mensaje SP de solicitud de portabilidad, o que el operador de acceso

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 tercero, incluyendo los casos de traspaso”

⁸ Resolución de 26 de abril de 2012 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), expediente DT 2009/1634.

⁹ Resolución por la que se modifican las especificaciones técnicas de portabilidad fija, expediente PORT/DTSA/002/16.

mayorista podrá denegar la solicitud de provisión de acceso por las causas de denegación de la portabilidad.

Es decir, la coordinación de la portabilidad con los procedimientos de acceso mayorista regulados en las ofertas de acceso (OBA, NEBA y NEBA Local) requiere a su vez que estos procedimientos mayoristas dispongan de una operativa específica coordinada con la portabilidad.

Así, en relación con la provisión de accesos de fibra, los casos en los que se ha establecido una coordinación explícita de la provisión mayorista con la portabilidad son los casos denominados de “alta sobre ocupado” en las ofertas mayoristas, en los que el servicio NEBA o NEBA Local se provisiona sobre un acceso de fibra en el que ya existe un servicio de Telefónica, minorista o mayorista. Es decir, son los procedimientos de (i) alta sobre ocupado con operador donante Telefónica y (ii) alta sobre ocupado con portabilidad entre terceros (traspaso entre terceros) que incluye también el caso en que el operador receptor es Telefónica.

Sin embargo, hay otros casos en los que no existe una coordinación de los procedimientos mayoristas con la portabilidad. Son los procesos denominados “*alta sobre vacante*” en las ofertas NEBA o NEBA Local. En estos escenarios es necesario instalar o activar un nuevo acceso de fibra, porque no existe una acometida de fibra tendida, ésta no se encuentra en servicio o pertenece a la red de otro operador. En estos procedimientos de las ofertas mayoristas no se ha contemplado la provisión coordinada del servicio con la portabilidad del servicio telefónico, por lo que es el operador receptor el que debe encargarse de dicha coordinación, como en cualquier portabilidad donde el acceso físico asociado sea proporcionado por el operador receptor.

De hecho, la oferta NEBA establece claramente que ambos procedimientos, alta sobre vacante y portabilidad son independientes. Así, en la descripción del flujo de provisión de alta sobre vacante¹⁰ se establece que: “*en cualquier momento tras la provisión del servicio NEBA-F, el operador podrá solicitar una portabilidad receptora sobre dicho acceso. Dicha solicitud de portabilidad será independiente del alta del NEBA FTTH*”.

En su escrito, Orange diferencia el caso en que la instalación de la acometida y PTRO la realiza Telefónica respecto del caso en que es el operador alternativo quien provisiona la fibra en régimen de autoinstalación sobre la red de Telefónica. Sin embargo, en ambos casos se trata de un procedimiento

¹⁰ Apartado 3.6.1 Conexiones NEBA FTTH: flujos de provisión, de la Oferta NEBA.

mayorista de alta sobre vacante, por lo que, en los dos supuestos, la solicitud de portabilidad es independiente del procedimiento mayorista y procede entonces su tramitación por el proceso básico, como se desprende del texto mencionado de la oferta de referencia.

El régimen de autoinstalación mencionado por Orange es una modalidad de despliegue en que la instalación de la acometida y del PTRO del acceso de fibra no la realiza Telefónica sino el operador alternativo, tras un acuerdo al efecto entre Telefónica y dicho operador. De hecho, así está contemplado en las propias ofertas NEBA y NEBA Local, en el proceso de provisión de alta sobre vacante.

Alta sobre Vacante: *solicitud sobre un acceso FTTH sin servicio de Telefónica (ni mayorista ni minorista); Se instalará acometida y PTRO; siempre habrá desplazamiento a domicilio de cliente. El PTRO se instalará de manera equivalente a como se haría en un alta minorista. Solo será posible que un operador despliegue sus propias acometidas cuando previamente alcance un acuerdo con Telefónica en términos razonables.*

Por tanto, con independencia del operador que instale la acometida de fibra -ya sea Telefónica o el operador alternativo-, en el procedimiento regulado mayorista de alta sobre vacante no existe una coordinación con la solicitud de portabilidad, puesto que Telefónica no prestaba servicio previamente en dicho acceso.

Visto el razonamiento anterior y las manifestaciones de Orange respecto al uso del proceso asegurado, esta Sala aclara que:

- Para las portabilidades asociadas a procedimientos mayoristas regulados de alta sobre ocupado de cobre o fibra es de aplicación el proceso asegurado. Estos procedimientos mayoristas coordinados con portabilidad corresponden tanto a casos donde el operador donante es Telefónica como a traspasos entre terceros (incluyendo el caso en que el operador receptor sea Telefónica).
- Los procedimientos mayoristas regulados de alta sobre vacante de cobre o fibra no están coordinados con la portabilidad. Por tanto, para las solicitudes de portabilidad que estén asociadas a accesos físicos provisionados mediante alta sobre vacante es de aplicación el proceso básico, con independencia de que la provisión del acceso (instalación de acometida y PTR/PTRO) se realice por Telefónica o por el operador alternativo en régimen de autoinstalación.

2. Límite para la cancelación de la portabilidad fija

Orange consulta si el horario límite de aplicación general para cancelar una portabilidad fija debería ser siempre el del proceso básico (las 19:00h del día anterior a la ventana de cambio) por ser de uso mayoritario, y debería figurar de manera clara en las webs y comunicaciones de los operadores con los usuarios. Además, Orange entiende que son la Entidad de Referencia (ER) o el Nodo Central (NC), y no los operadores, quienes pueden justificar la imposibilidad para cancelar una portabilidad en plazo.

Según la Especificación de portabilidad fija, la solicitud de portabilidad podrá ser cancelada siempre y cuando la notificación de la cancelación se produzca al menos con un plazo T_{CN} de antelación respecto del inicio de la ventana de cambio. Este plazo de antelación para poder cancelar la solicitud varía dependiendo del tipo de solicitud, siendo como mínimo de 1 hora para las solicitudes tramitadas por el proceso básico con ventana por defecto de las 08:00h y de 12 horas para aquellas tramitadas por el proceso asegurado¹¹.

El apartado 5.1.4 (página 20) de la Especificación detalla las horas límite en que será posible cancelar las portabilidades en la ER, dependiendo del tipo de proceso utilizado (básico/asegurado) y del horario de la ventana de cambio:

- *Las solicitudes tramitadas por el proceso básico podrán cancelarse hasta las 19:00h del día anterior a la ventana de cambio, de forma que el plazo anterior a la ventana de cambio para recibir cancelaciones T_{CN} será de 1 hora hábil para el caso de la ventana de cambio por defecto de las 08:00h (aunque la ventana se difiera por voluntad del usuario, el plazo límite para cancelar será las 19:00h del día anterior a la ventana). Antes de las 20:00h, la ER pondrá a disposición de todos los operadores el fichero PNC de Portabilidades No Cancelables.*
- *Las solicitudes tramitadas por el proceso asegurado podrán cancelarse hasta un momento determinado del día anterior a la ventana de cambio. Este momento dependerá de la hora de inicio de la ventana de cambio, de forma que se deberá respetar el plazo anterior a la ventana de cambio T_{CN} de 12 horas hábiles (T_{CN} será de 14 horas hábiles en las portabilidades asociadas a traspasos entre terceros) para la recepción de cancelaciones. Así, la hora máxima hasta la cual se puede cancelar solicitudes*

¹¹ En caso de traspaso entre terceros, se acordó que Telefónica debería disponer de 2 horas adicionales, de conformidad con la Resolución, de 28 de julio de 2011, 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 (DT 2010/1756).

correspondientes a la última ventana de cambio será las 17:00h del día anterior. Antes de las 20:00h, la ER pondrá a disposición de todos los operadores el fichero PNC de Portabilidades No Cancelables.

Orange argumenta que, dado que la mayoría de las solicitudes de portabilidad se tramitan por el proceso básico, el horario límite obligatorio para cancelar sería las 19:00h, no las 17:00h como máximo del proceso asegurado.

Al respecto, parece observarse efectivamente que, en la actualidad, el volumen de solicitudes de portabilidad tramitadas por el proceso asegurado ha disminuido enormemente, siendo mayoritario el uso del proceso básico¹². Sin embargo, sigue existiendo la posibilidad de tramitar solicitudes por el proceso asegurado. Por consiguiente, en tanto no se modifique la especificación ambos horarios límite son válidos, dependiendo del tipo de portabilidad solicitada, y ambos deberían ser comunicados en la web.

Como se indica en el apartado 14 de la Especificación de portabilidad fija, el operador receptor debe informar al usuario de la fecha y hora de ejecución de la portabilidad (ventana de cambio), así como de la hora límite para cancelar, en cuanto se disponga de dicha información:

“Con respecto al plazo de cancelación, el operador receptor deberá informar al usuario que la solicitud de portabilidad podrá ser cancelada, a petición de éste, en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud del usuario hasta una hora determinada del día anterior a la ejecución de la portabilidad. Tanto la fecha y hora de ejecución prevista de la portabilidad, como la hora límite para su cancelación deberán ser comunicadas por el operador receptor al usuario, en cuanto el operador receptor disponga de la misma, es decir, cuando la solicitud de portabilidad haya sido validada por el operador donante.

Toda la información anterior, relativa a cancelación, deberá ser accesible en la web del operador de forma clara, comprensible, precisa y equivalente a como se informa del procedimiento para darse de alta con portabilidad.”

Por consiguiente, el operador receptor está obligado en cualquier caso a comunicar adecuadamente al usuario el horario límite aplicable a su solicitud, con independencia de la información general sobre cancelación que esté publicada en su web.

¹² Según el informe de los sistemas de la Entidad de Referencia (Portanet) de solicitudes portadas de octubre de 2022, el 97% de las solicitudes fueron tramitadas por el proceso básico y solo un 3% por el proceso asegurado.

Por último, se recuerda que el usuario tiene derecho a cancelar su solicitud de portabilidad, siempre que su petición se produzca con antelación al plazo límite de cancelación. El procedimiento de cancelación establecido en la Especificación establece que la ER (o NC en portabilidad móvil) debe comprobar la validez de las solicitudes de cancelación recibidas con respecto al plazo límite, y debe rechazar¹³ aquellas que hayan sido notificadas fuera de plazo.

Es el operador receptor el responsable de notificar a la ER (o NC en portabilidad móvil) la petición de cancelación del usuario. Por tanto, es responsabilidad del operador receptor la gestión diligente y eficaz de la cancelación, en tiempo y forma, para que ésta pueda llevarse a cabo.

3. Portabilidad de retorno por cancelaciones no ejecutadas

Orange entiende que la portabilidad de retorno (retro-portabilidad) ocasionada porque el operador receptor no ha cancelado la portabilidad del usuario a pesar de haberla solicitado en plazo, no está contemplada para cubrir ineficiencias o incidencias del operador receptor, sino que su uso debería ser excepcional.

Por otra parte, aunque la especificación de portabilidad móvil no lo menciona, Orange entiende que este derecho del usuario a la portabilidad de retorno es igualmente de aplicación y debe ponerse en práctica abriendo una incidencia junto a la nueva solicitud para que no se aplique al usuario penalización alguna.

Como señala Orange, entre las obligaciones del operador receptor respecto a la cancelación de solicitudes de portabilidad fija se encuentra la posibilidad de que, si el usuario no consigue cancelar su portabilidad, pese a haberlo solicitado en plazo, podrá reclamar al anterior operador donante la portabilidad de retorno (retro-portabilidad) sin que el operador receptor le aplique penalizaciones de ningún tipo. Para ello, a petición del usuario, el anterior operador donante iniciará una solicitud de portabilidad para que el usuario retorne y abrirá una incidencia en el Sistema de Gestión de Incidencias (SGI) del tipo “*Devolución usuario portado no cancelado*” hacia el operador receptor que no canceló la solicitud para que no aplique penalizaciones al usuario. En dicha incidencia deberá incluirse obligatoriamente el código de referencia de cancelación.

Así pues, la retro-portabilidad es un mecanismo cuyo objetivo es corregir una situación indeseada para el usuario –que no ha podido cancelar su solicitud a pesar de haberlo solicitado debidamente y acaba siendo portado-. Por tanto, el

¹³ En la portabilidad fija la ER enviaría un mensaje DCN_C de rechazo de cancelación. En la portabilidad móvil no se permitiría la grabación de la solicitud de cancelación en el NC.

recurso a esta herramienta debería surgir por petición del usuario, ante un fallo, incidencia o actuación indebida del operador receptor que no ha llevado a cabo la cancelación solicitada. Así pues, lógicamente su uso en la práctica debería ser anecdótico o excepcional, puesto que los operadores receptores están obligados a permitir las cancelaciones de portabilidad solicitadas en plazo por los usuarios.

De hecho, los datos de la herramienta Portanet de la ER, confirman el escaso volumen de incidencias del tipo “*Devolución usuario portado no cancelado*”¹⁴.

Por último, con respecto a la especificación de portabilidad móvil, en la Resolución de 4 de mayo de 2017 por la que se modificaron las Especificaciones de portabilidad móvil¹⁵, se consideró innecesario incorporar una nueva incidencia del tipo “*Devolución usuario portado no cancelado*” porque tales casos podían ser resueltos correctamente con las incidencias vigentes en el NC. Sin embargo, esta diferencia con respecto a la Especificación de portabilidad fija no significa que la retro-portabilidad sea posible en el dominio fijo y no en el móvil. El objetivo de haber impuesto a los operadores receptores la obligación de facilitar el código de referencia de su petición de cancelación, también en portabilidad móvil, obedece justamente a la necesidad de proporcionar al usuario un elemento probatorio para poder reclamar en caso de no haber sido cursada correctamente su cancelación y poder corregir dicha situación portándose de nuevo a su operador anterior, si así lo desea el usuario. De hecho, en la propia Resolución se señaló que el código de referencia de la cancelación permitiría al usuario realizar la retro-portabilidad sin penalización alguna:

“En los casos puntuales en los que pudieran darse dichas situaciones, se considera, tal como se ha señalado con anterioridad, que el hecho de que el usuario disponga de un código de cancelación es un elemento probatorio suficiente para poder realizar la retroportabilidad, y retornar el usuario a su operador anterior -operador donante-, con sus condiciones contractuales y sin penalización alguna, al poder demostrar que la no cancelación de la solicitud se produjo por causas imputables al operador receptor.”

Por consiguiente, también en portabilidad móvil el usuario tiene derecho a solicitar la portabilidad de retorno con su anterior operador (donante) sin penalización alguna, aportando la referencia identificativa unívoca de su solicitud de cancelación, proporcionada por el operador receptor. La especificación no establece explícitamente qué mecanismo se debe utilizar para comunicar dicha

¹⁴ Respecto del total de 28.727 incidencias de portabilidad fija abiertas desde enero a noviembre de 2022, solo se registraron 35 incidencias del tipo “*Devolución usuario portado no cancelado*”.

¹⁵ PORT/DTSA/001/16

referencia y asegurar que no se aplique penalización al usuario, pudiendo ser a través del sistema de gestión de incidencias o cualquier vía alternativa, siempre cumpliendo con lo indicado en la resolución.

4. Formulario web de cancelación

Orange pide que se confirme que en las Especificaciones de portabilidad fija y móvil se obliga a los operadores a disponer de un formulario web para que los usuarios puedan solicitar la cancelación de su portabilidad, y que anunciar en la web u otra documentación un correo electrónico al que remitir la solicitud de cancelación no cumple dicha obligación. Orange considera que el correo electrónico no cumple el requisito de equivalencia en cuanto a la disponibilidad y calidad que se facilita en la contratación que sí cumpliría el formulario web.

Como señalan las Especificaciones de portabilidad respecto a las obligaciones del operador receptor en la cancelación, el operador receptor debe permitir a los usuarios cancelar sus solicitudes de portabilidad por todos los medios que tenga habilitados para contratar, sin exigir un medio o canal específico. Además, debe asegurar que la calidad de servicio y horario de disponibilidad del canal utilizado para cancelar sean los mismos que los ofrecidos para contratar por dicho canal¹⁶.

Seguidamente, las Especificaciones señalan las obligaciones concretas que el operador debe cumplir, según el tipo de medio empleado (tienda, atención telefónica al cliente y formulario web). Respecto del formulario web, se indica que éste deberá ser de fácil acceso para el usuario, con calidad y disponibilidad equivalente a como se facilita la contratación por este medio, sin que el proceso e información requeridos para validar la identidad del usuario sean onerosos, y de forma que la cancelación se pueda realizar el mismo día, en cuanto el usuario haya aportado la información solicitada.

En respuesta a la consulta de Orange, se aclara en primer lugar que la Especificación no obliga a los operadores a tener un medio específico de cancelación, sino que obliga al operador a permitir la cancelación al usuario por todos los medios habilitados por dicho operador en la contratación. Por tanto, si un operador permite realizar la contratación de sus servicios y la portabilidad por medio de un formulario en su web, está obligado a disponer de un formulario web equivalente para que los usuarios puedan cancelar sus solicitudes de portabilidad. Y solamente si no permitiera la contratación vía web, entonces la

¹⁶ Apartado de las especificaciones “Obligaciones del operador receptor respecto a la cancelación de solicitudes de portabilidad”)

especificación no le obliga a disponer de ese medio para cancelar las portabilidades.

Los operadores están obligados a informar en sus webs del procedimiento para cancelar las portabilidades y los medios habilitados para ello. Por tanto, anunciar en la web u otra documentación la existencia de un correo electrónico para poder cancelar la portabilidad no supone per se un incumplimiento de la Especificación, ya que el operador receptor puede habilitar el correo electrónico como medio de cancelación. Lo que sería un incumplimiento es que por dicho medio no se garantizara que el usuario fuera cancelado a la mayor brevedad, o que pudiendo contratar vía formulario web -sin obligación de envío de correo electrónico- no se dispusiera de dicho canal a la hora de cancelar su portabilidad.

5. Comunicación del código de cancelación

Orange pide confirmación de que es obligatorio siempre comunicar al usuario el código de referencia de su solicitud de cancelación, lo pida el usuario o no, e independientemente de si la solicitud de portabilidad queda finalmente cancelada.

Ambas Especificaciones de portabilidad, fija y móvil, establecen la obligación para los operadores receptores de *“proporcionar al usuario de forma sistemática e instantánea una referencia identificativa unívoca de su solicitud de cancelación, donde conste la fecha y hora de la misma, con independencia del resultado de la tramitación de la petición de cancelación”*.

Se indica con claridad que esta referencia debe ser proporcionada al usuario **de forma sistemática e instantánea**, lo que implica que debe ser siempre suministrado por el operador al usuario, sin necesidad de que éste lo requiera. Asimismo, también se señala que debe ser proporcionado **con independencia del resultado de la tramitación de la petición de cancelación**, lo que significa que, aunque el operador receptor no haya efectuado la cancelación de la solicitud de portabilidad del usuario en la plataforma de portabilidad, el código de referencia siempre habrá tenido que ser suministrado al usuario.

Esta obligatoriedad de suministrar al usuario el código de referencia de su petición de cancelación se incluyó en la Especificación, como se ha señalado con anterioridad, para proporcionar al usuario un elemento probatorio de su solicitud y poder así reclamar en caso de que el operador receptor no haya cursado diligentemente su cancelación, si ésta fue solicitada por el usuario en plazo, y poder solicitar la portabilidad de retorno sin penalización a su operador anterior, si así lo desea el usuario.

De lo anterior se desprende que, aunque el usuario solicite la cancelación fuera de plazo y, debido a esta circunstancia, el operador receptor no la curse por considerar que sería rechazada de todas formas por la plataforma de portabilidad, el operador receptor está obligado en cualquier caso a proporcionar al usuario la referencia de su solicitud de cancelación con la fecha y hora en la que fue solicitada.

Por tanto, se confirma a Orange que las Especificaciones de portabilidad fija y móvil contemplan que el suministro del código de referencia de la petición de cancelación de la portabilidad del usuario es obligatorio siempre, lo pida el usuario o no, e independientemente de si la solicitud de portabilidad queda finalmente cancelada o no.

IV. CONCLUSIONES

Conforme a lo expuesto en este acuerdo, en relación con las cuestiones planteadas por Orange en su consulta, se concluye que:

- **Uso del proceso asegurado en portabilidad fija**

Para las solicitudes de portabilidad que estén asociadas por el operador receptor a accesos físicos provisionados mediante alta sobre vacante no es de aplicación el proceso asegurado sino el proceso básico, independientemente de si la provisión del acceso (instalación de acometida y PTR/PTR0) se realiza por Telefónica o por el operador alternativo en régimen de autoinstalación.

- **Límite para la cancelación de la portabilidad fija**

Aunque actualmente son mayoría las solicitudes de portabilidad fija tramitadas por el proceso básico, para las que el horario límite de cancelación está fijado en las 19:00h del día anterior a la ventana de cambio, sigue existiendo la posibilidad de tramitar solicitudes por el proceso asegurado, donde el último plazo de cancelación finaliza a las 17:00h del día anterior a la última ventana de cambio. Por tanto, ambos horarios límite son válidos, dependiendo del tipo de portabilidad solicitada, y ambos deberían ser comunicados en la web por parte del operador.

No obstante, el operador receptor está obligado a comunicar adecuadamente al usuario el horario límite de cancelación aplicable a su solicitud de portabilidad, con independencia de la información general sobre cancelación que esté publicada en su web.

- **Portabilidad de retorno por cancelaciones no ejecutadas**

La portabilidad de retorno al anterior operador permite corregir una situación indeseada en la que el usuario se ha portado aun habiendo solicitado la cancelación en plazo a su operador receptor. Se inicia a petición del usuario y su uso debería ser anecdótico o excepcional, puesto que los operadores receptores están obligados a tramitar adecuadamente las cancelaciones de portabilidad solicitadas en plazo.

Tanto en portabilidad fija como en portabilidad móvil, el usuario tiene derecho a solicitar la portabilidad de retorno con su anterior operador sin penalización alguna, aportando la referencia identificativa unívoca de su solicitud de cancelación proporcionada por el operador receptor.

- **Formulario web de cancelación**

No se obliga a los operadores a tener un medio específico de cancelación, sino a permitir la cancelación al usuario por todos los medios habilitados para la contratación. Por tanto, si un operador permite realizar la contratación de sus servicios y la portabilidad por medio de un formulario en su web, está obligado a disponer de un formulario web equivalente para que los usuarios puedan cancelar sus solicitudes de portabilidad.

El correo electrónico es un medio que puede ser habilitado por el operador receptor para cancelar las portabilidades, siempre que garantice el mismo nivel de calidad de servicio y disponibilidad que el ofrecido para contratar por dicho canal y permita tramitar eficazmente en tiempo y forma la petición de cancelación del usuario para que ésta se lleve a cabo en plazo.

- **Comunicación del código de cancelación**

El suministro por el operador receptor del código o referencia identificativa unívoca de la petición de cancelación de la portabilidad del usuario es obligatorio siempre, lo pida el usuario o no, e independientemente de si la solicitud de portabilidad es finalmente cancelada o no.

Comuníquese este Acuerdo a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese al interesado Orange Espagne, S.A.U.