

NOTA DE PRENSA

La CNMC establece el procedimiento de retorno a la situación normal de portabilidad, una vez que finalice el estado de alarma

- Se confirman las medidas cautelares de cupos durante el estado de alarma.
- Se establece un procedimiento de retorno a la normalidad en 5 días tras la finalización del estado de alarma.

Madrid, 30 de abril de 2020 – La CNMC ha definido el procedimiento de retorno al estado anterior una vez que finalicen las medidas excepcionales que en el ámbito de la portabilidad fija y móvil se han adoptado por el estado de alarma ([PORT/DTSA/001/20](#)). De esta manera, se pretende que la vuelta a la normalidad en las dinámicas competitivas y comerciales se alcance en 5 días tras la finalización del estado de alarma, sin que ello requiera nuevo procedimiento administrativo. Esta decisión se ha adoptado tras dar audiencia a los interesados. Así, la CNMC ha confirmado las medidas que adoptó provisionalmente el 5 de abril para aclarar las condiciones aplicables a la portabilidad fija y móvil.

[Esta resolución](#) es una respuesta a la preocupación manifestada por las asociaciones de operadores que gestionan los sistemas centralizados de portabilidad –la Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil, AOPM, y la Asociación de Operadores para la Portabilidad, AOP– ante la incertidumbre a la que se enfrentaban a la hora de restablecer la portabilidad en aplicación del Real Decreto-ley 11/2020.

Como se recordará, en la **portabilidad móvil** se decretó inicialmente un 25% del cupo por operador, vigente antes de la declaración del estado de alarma. En el caso de la **portabilidad fija**, se establecía un límite técnico transitorio por operador de 50 portabilidades al día, teniendo en cuenta que en la mayoría de los casos será necesario el desplazamiento de personal al domicilio del abonado. Estos cupos se confirman hasta que cese el actual estado de alarma.

La CNMC considera que, previsiblemente, la finalización del estado de alarma será anunciada con suficiente antelación, para que los distintos agentes sociales puedan planificar sus actuaciones de cara a su finalización. Por otro lado, para asegurar un retorno sin incidencias significativas para los operadores y con las suficientes garantías para los usuarios, se define el procedimiento de retorno a la situación normal de portabilidad, una vez finalizado el estado de alarma.

Retorno a la normalidad

La CNMC considera, además, que se ha de establecer el **plazo más breve posible (5 días)** para el retorno a la situación de normalidad. Así, en este plazo, los operadores deberán recuperar su capacidad para gestionar correctamente las

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

solicitudes de portabilidad. Además, se contempla un procedimiento de **revisión de cupos**, gracias al cual el valor de cupo se adaptará progresivamente en dicho plazo de 5 días al valor anterior al estado de alarma. .

En el caso de la portabilidad móvil, se considera que dicho incremento deberá ser **de un 15% diario hasta alcanzar el valor previo al estado de alarma**. De esta forma los operadores cuyo cupo se haya mantenido en el 25 % del cupo previo, verán incrementado su valor al estado anterior en los 5 días hábiles fijados.

Por lo que respecta a **la portabilidad fija**, y, teniendo en cuenta que el volumen de servicios convergentes en el mercado español es muy significativo, el plazo de que deberá contemplarse alcanzar los cupos anteriores ha de ser el mismo que en la portabilidad móvil, es decir **no superior a 5 días hábiles**.

Para alcanzar los valores previos en el citado plazo, tal como sucede en el ámbito de la portabilidad móvil, deberá producirse un incremento porcentual específico hasta alcanzar el 100 % el quinto día.

Por último, en el caso de los productos empaquetados (telefonía fija, móvil, banda ancha y/o televisión), se propuso una medida adicional en el estado de alarma para que, en el caso de los cambios de operador de paquetes multiservicio, solo pudieran materializarse aquellos cambios de operador en los que el conjunto de servicios fijos y móviles asociados al paquete pudieran ser portados sin necesidad de desplazamiento de personal técnico al domicilio del cliente o del usuario al centro de atención del operador, excepto en casos excepcionales de fuerza mayor. Como consecuencia, las portabilidades móviles (aunque no necesiten desplazamiento del usuario) no podrían realizarse si estaban vinculadas a un acuerdo del usuario con el operador de realizar la portabilidad de la numeración telefónica fija una vez finalizado el estado de alarma, debido a que esta última requiere desplazamiento.

Además, la norma dictada para el estado de alarma permitiría varios supuestos en los que prima la necesidad de asegurar la conectividad deseada por el usuario, como el hecho de no disponer de banda ancha fija o requerir una migración tecnológica del acceso (de cobre a NGA, ya sea fibra o HFC), para poder disfrutar de una calidad suficiente en el uso de los servicios. Sin embargo, para cumplir con el objetivo del Real Decreto Ley de minimizar el desplazamiento de los empleados o agentes de los operadores a los domicilios de los usuarios, no sería justificable en contratos de paquetes convergentes realizar la portabilidad de los números de líneas móviles y dar de alta una nueva línea fija, sustitutiva de la ya contratada, con idénticas o similares condiciones de calidad, que requiera el desplazamiento del técnico al domicilio del usuario.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>

Antecedentes

El artículo 20 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, impuso la suspensión del derecho de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones a obtener la portabilidad de su número telefónico. Además, se ordenó a los proveedores de servicios de telecomunicaciones que suspendieran todas las operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil que no estuvieran ya en curso, excepto en casos excepcionales de fuerza mayor. En consecuencia, el día 17 de marzo de 2020 se suspendieron por los operadores todas las operaciones de portabilidad que no estaban en curso.

Posteriormente, el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo volvió a modificar la portabilidad. Dicho cambio supuso que, a partir del 2 de abril –fecha en que entró en vigor–, se reabriera la portabilidad (en la medida en la que en las operaciones necesarias para su provisión no sea necesaria la presencia, ya sea de los operadores involucrados o sus agentes, ya sea del usuario).

La CNMC recuerda que una de las prioridades de esta situación excepcional ha consistido en asegurar la conectividad y el mantenimiento de la calidad en las redes de los operadores, para gestionar todo el tráfico incremental que se preveía -y de hecho se está cursando- en esta situación de alarma.

Además del incremento de llamadas móviles y fijas y acceso a contenidos audiovisuales, se ha producido un aumento del uso de herramientas ligadas al trabajo no presencial (teletrabajo). De hecho, el teletrabajo es mencionado en el Real Decreto-ley 8/2020 como un instrumento de primer orden para garantizar la continuidad de aquellas actividades empresariales, económicas y sociales que puedan ser llevadas a cabo sin necesidad de poner en riesgo la salud de las personas, evitando así su desplazamiento.

De este modo, el Real Decreto-ley 8/2020 estableció, en su artículo 18, la obligación de que los operadores garanticen a los usuarios el mantenimiento de los servicios de comunicaciones electrónicas y la conectividad de banda ancha.

La CNMC adoptó una [Resolución de medidas provisionales el 5 de abril](#) ante la gran incertidumbre y controversia generadas en las asociaciones de operadores que gestionan los sistemas centralizados de portabilidad a la hora de restablecer la portabilidad en aplicación del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo. Dichas medidas han sido confirmadas ahora.

[PORT/DTSA/001/20](#)

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>