



ASOCIACIÓN DE OPERADORES PARA LA PORTABILIDAD MÓVIL

## ANEXO II

### Código de buenas prácticas en materia de portabilidad móvil.

#### 1.- Recuperación del cliente:

Los operadores harán sus máximos esfuerzos para grabar en el nodo central las solicitudes de portabilidad con el mínimo retraso con respecto a la formalización de la solicitud por parte del cliente y, en todo caso, siempre dentro del medio día hábil en que ésta se produzca o en el primer medio día hábil siguiente a la solicitud si ésta se produce fuera del horario en el que el nodo central permite la grabación, tal como se detalla en "la Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de Numeración Móvil en caso de Cambio de Operador".

Los operadores donantes, cuando realicen prácticas de recuperación de clientes, para establecer una única comunicación efectiva telefónica con el usuario que ha solicitado la portabilidad, podrán realizar un máximo de cinco intentos de llamadas. El horario para dichos intentos de llamadas será de 09:00 a 21:00 horas de lunes a viernes.

No se permitirán prácticas fraudulentas en la llamada de retención al cliente, como por ejemplo indicar en la misma que dicha comunicación es parte obligatoria del proceso de portabilidad.

Toda llamada que suponga un intento de retención mediante oferta comercial tendrá la consideración de llamada comercial.

Asimismo, el operador donante podrá también enviar al usuario un único SMS claro, contundente y no confuso para el usuario. El texto de dicho SMS es el siguiente:

*"En 24h su línea cambiará de operador. Si desea permanecer en <Nombre Operador> llame gratis al XXXX, estaremos encantados de ayudarle"*

Se podrá enviar un SMS Informativo adicional únicamente en el caso de que la portabilidad solicitada por el usuario tenga consecuencias derivadas de compromisos de permanencia o cambios en condiciones comerciales de productos combinados,

En caso de que el operador utilice un canal diferente para contactar con el usuario, como el correo electrónico, el texto del mensaje se mantendrá, adaptándose a dicho canal de comunicación.

#### 2.- Cancelación del usuario:

Los operadores habilitarán un número gratuito y adecuadamente dimensionado para gestionar las solicitudes de cancelación de portabilidad de los clientes, siempre que permitan la contratación telefónica. En dicho número:

- Se realizará la gestión de la cancelación en la misma llamada del cliente.
- Se evitará que la llamada se transfiera entre diferentes grupos de Call Center.

Los operadores, tal como señala la Resolución, de 12 de enero de 2012, por la que se pone fin al periodo de información previa iniciado como consecuencia de la solicitud planteada por Vodafone de España, S.A.U sobre el establecimiento de un sistema centralizado para la cancelación de las solicitudes de



ASOCIACIÓN DE OPERADORES PARA LA PORTABILIDAD MÓVIL

portabilidad (RO 2011/2161), deben permitir una total transcanalidad en las solicitudes de cancelación. Ello conlleva que los operadores deben permitir que los usuarios puedan utilizar para cancelar su solicitud de portabilidad, un medio distinto al que utilizó cuando hizo la petición de cambio de operador con conservación de la numeración, siempre que dicho medio esté habilitado por el operador receptor como medio de contratación.

Sin menoscabo de lo señalado en el apartado anterior, los operadores que subvencionen terminales, en línea con la división entre elementos consustanciales a la portabilidad y elementos accesorios a la misma descrita en la Resolución sobre la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes móviles (DT 2009/1660)<sup>1</sup>, podrán imponer a los usuarios las condiciones que estimen oportunas para garantizar la recuperación del terminal en caso de cancelación siempre que éstas estén, única y exclusivamente, relacionadas con el terminal y sean proporcionadas a su coste. Dichas condiciones en ningún caso podrán interferir en el proceso de cancelación que deberá ser garantizado por el operador receptor con independencia de su política de recuperación de terminales.

Para proceder a la cancelación de una solicitud de portabilidad el operador receptor podrá requerir al usuario la siguiente información:

- Persona Física: DNI o tarjeta de residencia.
- Persona Jurídica: CIF, escritura de apoderamiento, etc.
- Y adicionalmente se podrán aplicar políticas de seguridad conocidas y acordadas por todos los asociados.

El horario para que un usuario pueda solicitar la cancelación de una solicitud de portabilidad será:

- En tienda: durante todo el tiempo de apertura del establecimiento.
- A través del call center: de 08:00 a 22:00 horas de lunes a viernes y, en su defecto, en el horario de apertura del call center para otras tramitaciones.
- En el caso de otros canales, como la web, éstos tendrán que estar disponibles al menos en el mismo horario del call center.

Para los intentos de cancelación fallidos existirá un tiempo de guarda de 30 minutos cuando la cancelación se solicite en una tienda y de 15 minutos en el escenario de cancelaciones telefónicas, con el objetivo de garantizar la tramitación de cancelaciones con 30 minutos de antelación al fin del periodo en tienda y con 15 en el caso del servicio telefónico. Los canales estarán adecuadamente dimensionados y no se perderán solicitudes por el hecho de llegar al final del horario.

Habida cuenta de que la actual especificación de los procedimientos administrativos ha eliminado el proceso de cancelación por donante, los operadores receptores no tendrán la obligación de aceptar llamadas procedentes de los call centers del operador donante para que éstos le transfieran las llamadas de los clientes que, habiéndose puesto en contacto con el operador donante, deseen cancelar su solicitud de portabilidad.

<sup>1</sup> Apartado 5.2.2 Reducción de plazos en los canales de venta no presenciales.