



ASOCIACIÓN DE OPERADORES PARA LA PORTABILIDAD MÓVIL

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE PORTABILIDAD MÓVIL

El presente código de buenas prácticas en materia de portabilidad móvil ha sido elaborado por la AOPM con el objetivo de acercar al cliente, así como clarificar y matizar entre los operadores los buenos usos que, tras el consenso alcanzado entre aquellos que han estado presentes en su elaboración, deben regir los procesos de portabilidad móvil.

El código es el fruto de la adecuación y revisión de un código de buenas prácticas anterior que fue elaborado, también en el seno de la AOPM, como un documento de trabajo útil para los asociados a nivel interno. En esta ocasión, y ante el reciente requerimiento de la CNMC a la AOPM de un código de buenas prácticas actualizado para su publicación en la web de la propia CNMC, se ha revisado y clarificado el texto y se han eliminado algunas cuestiones de índole técnica por encontrarse detalladas en la Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de Numeración Móvil en caso de Cambio de Operador

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. Las llamadas para la recuperación de clientes se harán siempre dentro del horario comercial del operador donante y siempre estará dentro del horario que va de 09:00 a 21:00 horas de lunes a viernes.

En las llamadas de retención al cliente no se podrá trasladar información engañosa o fraudulenta (p.ej. indicar que se trata de una comunicación obligatoria para completar el proceso de portabilidad)

Asimismo, el operador donante podrá también enviar al usuario, una sola vez, un SMS con el siguiente texto:

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

A su vez, y 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, se podrá enviar, por parte del operador donante y con carácter informativo, un SMS adicional.

Si el operador donante utilizase un canal diferente para contactar con el usuario, como el correo electrónico, el texto fijado para el SMS se mantendrá como texto del mensaje que, en caso, fuera enviado.



ASOCIACIÓN DE OPERADORES PARA LA PORTABILIDAD MÓVIL

2.- Cancelación del usuario:

De conformidad con la regulación vigente en materia de portabilidad móvil, los parámetros técnicos que deben regir la cancelación de la portabilidad por parte del usuario, serán los fijados a través de la especificación técnica, a la que se puede acceder a través del siguiente enlace <https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/telecomunicaciones/portabilidad>.

No obstante lo anterior se recuerda a los usuarios que, para ejercitar su derecho de cancelación, deberán ponerse en contacto directamente con el operador al que han solicitado la portabilidad y contratado los nuevos servicios. A este fin, se contienen en el presente apartado una serie de disposiciones para regular las cuestiones operativas en cuanto al ejercicio de la cancelación por parte de los usuarios.

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*.

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

- Persona Física: documento de identidad con el que se tramitó la solicitud de portabilidad.
- Persona Jurídica: NIF, escritura de apoderamiento, etc. siendo la comunicación realizada por una persona autorizada.
- En el caso de que el cliente no realice la llamada desde el número para el que solicita la cancelación o contacte por otros medios diferentes al telefónico, se podrán aplicar políticas de seguridad conocidas y acordadas por todos los asociados para verificar la identidad del cliente.

Los operadores receptores no tendrán la obligación de aceptar transferencias de llamadas procedentes de los *Call centers* del operador donante para que los clientes cancelen su solicitud de portabilidad.

[NOMBRE SOCIEDAD]

NOMBRE _____