



JORGE SÁNCHEZ VICENTE, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA

Que en la Sesión número 17/12 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 26 de abril de 2012, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual se aprueba la

Resolución 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).

(DT 2009/1634)

1. ANTECEDENTES

PRIMERO.- Con fecha 16 de octubre de 2009, mediante escrito del Secretario de la Comisión se procedió a la apertura del presente expediente cuyo objetivo es la reducción de los plazos de portabilidad mediante la modificación de las especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración fija¹ en caso de cambio de operador. En aquel momento, se pretendía adaptar dichos plazos al marco normativo existente tras la modificación del artículo 44.3 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración (en adelante, Reglamento MAN), mediante el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, que aprobó la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas (en adelante, Carta del Usuario), que establece la obligación de reducir el plazo de portabilidad a 2 días hábiles, aunque se especifica que los sistemas de portabilidad deberán ser lo suficientemente flexibles como para realizarla en 1 día.

Sin perjuicio de lo anterior, como consecuencia del entonces borrador del nuevo artículo 30 de la Directiva 2002/22/CE (en adelante, Directiva de servicio universal y usuarios), finalmente modificado por la Directiva 2009/136/CE², así como por la disposición tercera.4 de la Circular 1/2008³ (en adelante, Circular) de esta Comisión, en el escrito de inicio se invitó a los interesados a realizar propuestas que contemplaran la realización de la portabilidad en el plazo efectivo de un día laborable, sin necesidad de adoptar desarrollos

¹ Numeración geográfica, de tarifas especiales y numeración personal, asociada al servicio telefónico fijo disponible al público

² Directiva 2009/136/CE, de 25 de noviembre de 2009, por la que se modifican la 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, la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas y el Reglamento (CE) nº 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores.

³ Circular 1/2008, de 19 de junio de 2008, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre conservación y migración de numeración telefónica (modificada por la Circular 3/2009, de 2 de julio de 2009). Publicadas respetivamente en el BOE nº 216 de 6 de septiembre de 2008, pgs. 36561-36564 y en el BOE nº 170 de 15 de julio de 2009, pgs. 59711-59714.



intermedios (como sería pasar por una fase a dos días) que supondrían un mayor coste para los operadores. De esta forma se implementaría directamente en los sistemas de portabilidad, tanto de la Entidad de Referencia como de los sistemas internos de los operadores, la solución de un día laborable.

SEGUNDO.- Con fecha 17 de noviembre de 2009 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Least Cost Routing Telecom, S.L. (en adelante, LCR), por el que manifestaba la viabilidad de la reducción de los plazos de portabilidad a un día laborable sin necesidad de adoptar nuevos desarrollos de implementación en sus sistemas.

TERCERO.- Con fecha 4 de mayo de 2010 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de la Asociación de Operadores para la Portabilidad, (en adelante, AOP), mediante el cual realizaba su propuesta de modificación de los actuales procedimientos administrativos para la conservación de la numeración fija. Según la AOP, con la propuesta planteada se lograría una reducción del plazo de portabilidad a un día hábil para las solicitudes normales y dos días hábiles para las solicitudes con desagregación de bucle asociada, contados a partir del día siguiente al que el operador donante recibe la solicitud de portabilidad, de acuerdo al plazo establecido en el artículo 44.3 del Reglamento MAN.

CUARTO.- Con fecha 15 de septiembre de 2010, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de la AOP mediante el cual proponía eliminar varios procesos de portabilidad cuya utilización y funcionalidad ofrecida son reducidas.

QUINTO.- Con fecha 21 de octubre de 2010 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Grupalia Internet S.A. (en adelante, Grupalia), en el marco del procedimiento DT 2010/1756. Entre el conjunto de sus alegaciones, Grupalia solicitaba que la cancelación del proceso de portabilidad sólo pudiera ser ejercida por el operador receptor y en ningún caso por el operador donante. Dado que esta alegación era relativa al procedimiento de portabilidad, se trasladó al presente procedimiento para su análisis.

SEXTO.- Con fecha 28 de octubre de 2011 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Telefónica de España S.A.U. (en adelante, Telefónica), por el que procedía a emitir su opinión sobre ciertos aspectos debatidos entre los operadores integrantes de la AOP y los Servicios de la Comisión, en reunión al efecto con fecha 30 de septiembre de 2011, y relativos a la reducción de la portabilidad a 1 día, la cancelación por donante, el plazo de implementación y el tratamiento de los revendedores.

SÉPTIMO.- Con fecha 18 de noviembre de 2011 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Telefónica por el que solicitaba la eliminación de los cupos excepto para el tratamiento de las solicitudes múltiples.

OCTAVO.- Con fecha 13 de diciembre de 2011 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Jazz Telecom S.A.U. (en adelante, Jazztel), por el que también solicitaba la eliminación de los cupos y que las solicitudes de cancelación de portabilidad de los usuarios que el operador receptor puede pedir a los operadores donantes, siga el mismo procedimiento que el establecido para las acreditaciones de las solicitudes de portabilidad, pudiéndose reclamar hasta el 5% de cancelaciones de portabilidad y otorgarse un plazo de 20 días naturales para aportar dichas acreditaciones.

NOVENO.- Con fecha 18 de enero de 2012, mediante escrito del Secretario de la Comisión se procede a comunicar a los interesados la apertura del trámite de audiencia previo a la resolución definitiva del expediente, así como el informe elaborado por los Servicios de la Comisión.



Dada la posible existencia de una pluralidad indeterminada de personas interesadas en el expediente, se procede a anunciar la finalización de la instrucción del procedimiento y la apertura del trámite de audiencia previo a la resolución definitiva del expediente en el BOE⁴.

DÉCIMO.- Con fechas 3, 8, 10, 13, 15, 16, 17 y 20 de febrero de 2012 tuvieron entrada en el Registro de esta Comisión escritos de Grupalia, Jazztel, Telecable de Asturias, S.A.U. (en adelante, Telecable), France Telecom España, S.A. (en adelante, Orange), Vodafone España, S.A.U. (en adelante, Vodafone), la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, ASTEL), la organización de consumidores Facua, Telefónica, Cableuropa, S.A.U. y Tenaria, S.A. (en adelante, Ono), R Cable y Telecomunicaciones Galicia, S.A. (en adelante, R Cable), BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A. (en adelante, BT) y la AOP, mediante los que cada interesado presenta sus alegaciones al informe elaborado por los Servicios de la Comisión.

Cabe señalar que ASTEL y la AOP proponen alargar el procedimiento de portabilidad propuesto en el informe de audiencia en un día adicional, en nombre de todos los asociados. Sin embargo, algunos asociados como BT y Telecable han divergido de esta postura en sus respectivos escritos de alegaciones, apoyando la propuesta de los Servicios de la Comisión.

UNDÉCIMO.- Con entrada en vigor el 1 de abril de 2012, el Real Decreto-ley 13/2012, de 30 de marzo, por el que se transponen directivas en materia de mercados interiores de electricidad y gas y en materia de comunicaciones electrónicas, y por el que se adoptan medidas para la corrección de las desviaciones por desajustes entre los costes e ingresos de los sectores eléctrico y gasista, incorpora al ordenamiento jurídico español el nuevo marco regulador europeo en materia de comunicaciones electrónicas. Entre las modificaciones realizadas, se regula el derecho al cambio de operador con conservación del número en el plazo de un día laborable, mediante la incorporación a la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones del párrafo (m) en el apartado 2 del artículo 38.

2. FUNDAMENTOS DE DERECHO

2.1 HABILITACIÓN COMPETENCIAL DE LA COMISIÓN

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), en su artículo 18, establece que los operadores que exploten redes públicas telefónicas o presten servicios telefónicos disponibles al público deben garantizar que los abonados a dichos servicios puedan conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados, con independencia del operador que preste servicio, fijándose mediante real decreto los supuestos a los que sea de aplicación la conservación de números, así como los aspectos técnicos y administrativos necesarios para que ésta se lleve a cabo.

El Reglamento MAN establece en su artículo 43.1 que:

“Cuando sea preciso para dar cumplimiento a la normativa vigente sobre conservación de números, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones establecerá y hará públicas las soluciones técnicas y administrativas aplicables.”

Asimismo, la disposición sexta de la Circular de esta Comisión sobre conservación y migración de numeración telefónica, establece que:

⁴ Publicado en el BOE nº 20 de 24 de enero de 2012 pág. 3047.



“1. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobará las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de la numeración y las modificará a propuesta de los operadores, o de oficio cuando así lo estime necesario.

2. Ante cualquier evento que pudiera afectar al normal funcionamiento de la portabilidad, incluyendo la necesidad de modificación de los sistemas de red de los operadores, de la Entidad de Referencia, o de sus mecanismos de gestión, los operadores deberán garantizar el derecho de los abonados a la conservación de la numeración y la continuidad en la prestación de los servicios.”

En consecuencia, esta Comisión resulta competente para aprobar la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración fija en caso de cambio de operador.

3. CONTEXTO REGULATORIO

Desde la última modificación de las especificaciones técnicas de portabilidad fija se han sucedido una serie de nuevas disposiciones regulatorias, tanto a nivel europeo como nacional, que reducen el plazo de ejecución de la portabilidad.

Por una parte, la Carta del Usuario modifica en su disposición final primera el Reglamento MAN, reduciendo el plazo de portabilidad previsto en su artículo 44.3 desde los 4 días actuales a 2 días:

“3. La conservación del número se efectuará en el plazo de 2 días hábiles contados desde el siguiente a la recepción de la solicitud de baja con conservación de número. No obstante lo anterior, la implementación técnica de la portabilidad deberá ser suficientemente flexible para poder acomodar futuras reducciones de los plazos de ejecución efectiva de la portabilidad, de conformidad con la legislación vigente, con el objetivo de llegar a realizarla en 24 horas.”

Y en su disposición transitoria segunda la Carta del Usuario establece:

“La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones llevará a cabo las modificaciones necesarias en las especificaciones reguladoras de los procesos de conservación del número para la aplicación del plazo previsto en el artículo 44.3 del Reglamento aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, en su redacción dada por este real decreto. Una vez aprobadas, y en los términos previstos en ellas, será exigible el cumplimiento de dicho plazo.”

De hecho, la propia Circular de esta Comisión sobre conservación de numeración ya contemplaba una progresiva reducción del plazo de portabilidad, al establecer en el punto 4 de la disposición tercera lo siguiente:

“4. La implementación técnica de la portabilidad deberá ser suficientemente flexible para poder acomodar futuras reducciones de los plazos de ejecución efectiva de la portabilidad, de conformidad con la legislación vigente, con el objetivo de llegar a realizarla en 24 horas.”

Por su parte, la Directiva 2009/136⁵ modifica el artículo 30.4 de la Directiva 2002/22/CE de servicio universal y usuarios en los siguientes términos:

⁵ Directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009 por la que se modifican la 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, la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas y el Reglamento (CE) nº 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores.



“La conservación del número y su activación subsiguiente se ejecutarán con la mayor brevedad. En cualquier caso, a los abonados que han suscrito un acuerdo para transferir un número a una nueva empresa se les activará dicho número en el plazo de un día laborable. [...]”

Así, a lo largo del presente procedimiento, y a la espera de que el plazo de portabilidad a un día laborable fuera incorporado a la legislación nacional, se ha considerado necesario proponer una única modificación de las especificaciones técnicas, adaptando la misma a la ejecución efectiva de la portabilidad en el plazo de un día marcado por la Directiva de servicio universal y usuarios, de acuerdo al objetivo de la Circular y la Carta del Usuario y evitando además costes de desarrollo innecesarios, tanto en la Entidad de Referencia como en los sistemas de los operadores, al implementar en un único paso la reducción del plazo de portabilidad a un día hábil, sin desarrollos intermedios a dos días hábiles.

Finalmente, con posterioridad al trámite de audiencia, se ha producido la incorporación a la Ley General de Telecomunicaciones de la reducción del plazo de portabilidad a un día laborable, recogido en el artículo 38.2.m mediante el Real Decreto-ley 13/2012, de 30 de marzo, por el que se transponen directivas en materia de mercados interiores de electricidad y gas y en materia de comunicaciones electrónicas, y por el que se adoptan medidas para la corrección de las desviaciones por desajustes entre los costes e ingresos de los sectores eléctrico y gasista (en adelante, Real Decreto-Ley de transposición), incorpora al ordenamiento jurídico español el nuevo marco regulador europeo en materia de comunicaciones electrónicas, con la siguiente redacción:

“ m) El derecho al cambio de operador, con conservación de los números del plan nacional de numeración telefónica en los supuestos en que así se contemple en el plazo máximo de un día laborable. El retraso en la conservación de los números y los abusos de la conservación por parte de los operadores o en su nombre, dará derecho a los abonados a una compensación en los términos que se establezcan mediante real decreto. Las condiciones y procedimientos para la resolución de los contratos no deberán constituir un factor disuasorio para cambiar de operador.”

La mayoría de operadores propone en sus alegaciones que el proceso de portabilidad técnicamente disponga de un día adicional para asegurar la viabilidad técnica del proceso de portabilidad y la coordinación con la provisión del acceso, evitando así el riesgo de pérdida de servicio para el usuario. Sin embargo, en opinión de los interesados la implementación de este día adicional en el procedimiento no implica diferencia alguna para el abonado, ya que el plazo de portabilidad se encuentra embebido en el plazo de provisión de acceso, por lo que sería compatible con el artículo 30.4 de la Directiva y con el artículo 38.2.m de la LGTel. Por tanto, sin perjuicio de que la implementación técnica del procedimiento de portabilidad es discutida en el correspondiente apartado, en el presente procedimiento se contempla la reducción del plazo de portabilidad a un día hábil.

4. MODIFICACIONES DE LAS ESPECIFICACIONES

Los principales aspectos objeto de revisión en el presente procedimiento son los siguientes:

- Reducción del plazo de portabilidad a un día hábil. Esta reducción de plazos afecta principalmente al proceso de cambio de operador y al de cancelación.
- Eliminación de la cancelación por el operador donante.
- Eliminación de cupos.
- Revisión de procesos y estadísticas.
- Inclusión de los revendedores del servicio telefónico fijo disponible al público en los procedimientos de portabilidad.



4.1 REDUCCIÓN DEL PLAZO DE PORTABILIDAD

4.1.1 Situación actual

Según la especificación de portabilidad fija vigente⁶, el plazo de tramitación de la solicitud de portabilidad puede variar entre un plazo mínimo de 3 días hábiles hasta como máximo 4 días hábiles contados desde el siguiente a la recepción por el donante de la solicitud de portabilidad (5 días hábiles en la especificación, considerando ventanas de cambio a lo largo del día), permitiéndose que sólo cuando el usuario final así lo haya requerido explícitamente en su solicitud de portabilidad, el plazo pueda ser mayor, hasta llegar al límite máximo de 30 días naturales contados a partir de la fecha de la solicitud. Esta extensión del plazo máximo se permitió debido a que en muchos casos, principalmente en las portabilidades de empresas, con una mayor tipología de accesos y un considerable número de líneas a portar, era necesario disponer de un plazo mayor para poder planificar adecuadamente los procesos de portabilidad a este tipo de clientes y disminuir los inconvenientes ocasionados en la actividad empresarial.

Conviene señalar también que en la portabilidad fija la ventana de cambio, es decir, el plazo de tiempo en el que se realizan los cambios de enrutamiento por parte de todos los operadores para hacer efectiva la portabilidad del usuario, pudiendo éste percibir una indisponibilidad o degradación del servicio, se ejecuta durante el día en un periodo de 3 horas como máximo, entre las 08:00h y las 20:00h.

En relación con el procedimiento de cambio de operador, existen actualmente dos métodos para llevarlo a cabo en la Entidad de Referencia (ER), bien mediante mensajes *on-line* que pueden ser recibidos y tramitados en cualquier momento a lo largo del día, bien mediante ficheros en modo *batch* en horario nocturno. Este último método se diseñó específicamente para las solicitudes de portabilidad asociadas a procesos de desagregación de bucle, cuando el volumen de portabilidades de las mismas empezó a crecer exponencialmente, con el objetivo de poderlas tramitar sin sobrecargar la ER y sin interferir en la ejecución de las portabilidades *on-line*.

4.1.2 Evento de comienzo del plazo de la portabilidad y escenarios de cambio

Lógicamente, el primer paso para fijar los hitos temporales de los procedimientos de portabilidad es el de identificar claramente cuál es el origen de tiempos, es decir, el evento a partir del cual se contabilizan los plazos de portabilidad.

Hasta ahora, el origen de tiempos de la portabilidad ha venido siendo el momento en el que el operador donante recibe electrónicamente por medio de la Entidad de Referencia la solicitud de portabilidad del operador receptor, de acuerdo con el Reglamento MAN.

Sin embargo, el nuevo artículo 30.4 de la Directiva de servicio universal y usuarios señala que: *“La conservación del número y su activación subsiguiente se ejecutarán con la mayor brevedad. En cualquier caso, a los abonados que han suscrito un acuerdo para transferir un número a una nueva empresa se les activará dicho número en el plazo de un día laborable. [...]”*⁷. Por lo tanto parece quedar clara la intención de la Directiva de que el plazo de un día laborable es máximo y que el momento del origen de tiempos es aquél en el cual el abonado ha llegado a un acuerdo con el nuevo operador receptor.

⁶ Especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración geográfica y de servicios de tarifas especiales y numeración personal, en caso de cambio de operador, aprobada el 29 de julio de 2009.

⁷ El subrayado es nuestro.



Es interesante observar las distintas notas de prensa publicadas durante la fase de elaboración, discusión y aprobación de la modificación de la Directiva de servicio universal⁸. En las mismas queda claro que los plazos se refieren al consumidor (al abonado) y no al operador, con la intención de reducir al máximo el periodo de tiempo entre que el abonado suscribe un acuerdo para el cambio de operador y el momento en el cual éste es efectivo, es decir, cuando dispone ya del servicio con el nuevo operador.

Por otro lado, el segundo párrafo del artículo 30.4 dice:

“Sin perjuicio de lo dispuesto en el primer párrafo, las autoridades nacionales competentes podrán prescribir el proceso general de conservación de números, teniendo en cuenta las disposiciones nacionales en materia de contratos, la viabilidad técnica y la necesidad de mantener la continuidad del servicio al abonado. En cualquier caso, la pérdida de servicio durante el proceso de transferencia no excederá de un día laborable⁹. Las autoridades nacionales competentes tendrán también en cuenta, de ser necesario, medidas que garanticen que los abonados queden protegidos durante todo el proceso de transferencia y que no sean transferidos contra su voluntad. [...]”

En relación al periodo máximo de pérdida del servicio permitido, ello ha de ser compatible con la posibilidad de realizar el cambio efectivo en un día laborable, y ha de interpretarse como el plazo de tiempo máximo para realizar las actuaciones en las redes de donante, receptor y operadores terceros, durante el cual no puede garantizarse la correcta prestación del servicio, es decir, el concepto temporal de la ‘ventana de cambio’.

En consecuencia, el sentido del cambio propuesto en el texto de la Directiva lleva indefectiblemente a tener que considerar como evento temporal inicial del proceso de portabilidad el momento en el cual el abonado alcanza un acuerdo con el operador receptor. Es decir, “*el acuerdo para transferir un número*” citado en la Directiva se refiere a la solicitud de portabilidad, conforme a la cual el abonado solicita la conservación de su número.

Ahora bien, a diferencia de la portabilidad móvil en la cual el usuario simplemente necesita cambiar de tarjeta SIM en su terminal para poder disponer del servicio del nuevo operador, en la portabilidad fija el cambio de operador lleva implícitamente asociado en la mayoría de casos un cambio de acceso físico del usuario a la nueva red. Este cambio puede estar motivado bien por un cambio de tecnología utilizado en la línea física, bien sea par de cobre, fibra óptica (FTTH/FTTN), cable (HFC/HFC-par de cobre) o radio (WIMAX, LMDS), o bien por ser requerido un proceso de provisión mayorista de acceso (desagregación de bucle, acceso indirecto *bitstream*). Por ello, el tiempo de provisión de la línea en dependencias del usuario dista mucho de ser equivalente a un día en estos casos, puesto que tanto para desagregaciones de bucle de abonado, como para la provisión de accesos diferentes al par de cobre, el plazo de suministro es muy superior a un día hábil.

Así pues, dependiendo de si el cambio de operador fijo implica necesariamente una modificación del acceso físico del abonado, se pueden dividir las portabilidades en dos grupos principales:

⁸ MEMO/09/126 Brussels, 23 March 2009, “EU Telecoms Commissioner calls for consumer right to change phone operator in 1 day.”

MEMO/09/491 Brussels, 5 November 2009, Agreement on EU Telecoms Reform paves way for stronger consumer rights, an open internet, a single European telecoms market and high-speed internet connections for all citizens. “1. A right of European consumers to change, in 1 working day, fixed or mobile operator while keeping their old phone number. Currently in the EU it takes on average 8.5 days for a mobile number and 7.5 days for a fixed number to be changed, with some customers facing a two to three week wait (MEMO/09/126). In the future, consumers will be able to do this in 1 working day.”

⁹ El subrayado es nuestro.



1. Portabilidades sin modificación del acceso físico: en las cuales el usuario puede conservar su número fijo sin que sea necesario realizar ningún cambio en el acceso físico mediante el que se le aprovisiona el servicio telefónico. Este tipo de escenario se da habitualmente en las portabilidades de numeraciones de tarifas especiales¹⁰.
2. Portabilidades con modificación del acceso físico: donde el cambio de operador del servicio telefónico fijo viene acompañado de un cambio o modificación del 'bucle' del abonado, ya sea porque se cambie la tecnología utilizada (cobre, fibra, cable, otros) o porque aunque se utilice el mismo soporte físico sea necesaria una actuación específica para la provisión del servicio (ej. desagregación del bucle, acceso indirecto *bitstream*).

De acuerdo con estas categorías, sólo en el primer caso la portabilidad no estaría limitada por la disponibilidad del medio físico, mientras que en el segundo el plazo de portabilidad vendría condicionado por la puesta a disposición del acceso o línea al usuario por parte del operador receptor.

Es decir, aunque la modificación de los procedimientos que ha de realizarse debería considerar la solicitud por parte del abonado como el evento que marca el inicio del plazo de portabilidad, siendo éste el caso para las portabilidades de la primera categoría (tarifas especiales), para que la gran mayoría de portabilidades sean viables técnicamente se necesita la provisión previa al abonado de un acceso físico por parte del operador receptor o a través del operador mayorista.

Por ello, en los procedimientos administrativos de portabilidad, asumiendo "*la viabilidad técnica y la necesidad de mantener la continuidad de servicio al abonado*", el origen de tiempos del plazo de portabilidad será, de manera general, la fecha de la solicitud de portabilidad, salvo cuando deba suministrarse o modificarse el acceso físico del usuario en relación al nuevo operador, en cuyo caso el inicio de tiempos de la portabilidad será aquél en el que el operador receptor esté en disposición de garantizar la provisión del acceso físico y que coincidirá con el momento de la grabación de la solicitud por parte del operador receptor en la Entidad de Referencia. Es interesante señalar que no es necesario que el operador receptor espere a haber proporcionado el acceso físico para enviar la solicitud de portabilidad, sino que el envío de esta última puede ser realizado desde el momento en que el operador receptor conoce indefectiblemente el momento en el que el acceso habrá sido totalmente abastecido y pueda así coordinar en plazo el proceso de cambio de operador.

Los operadores han mostrado en sus alegaciones su conformidad al planteamiento propuesto en el informe de audiencia, especialmente en relación con las solicitudes que conllevan la modificación del acceso físico, puesto que de lo contrario se estaría comprometiendo la sincronización de la portabilidad con la provisión física al cliente de la línea y por tanto, poniendo en riesgo el mantenimiento del servicio telefónico al abonado.

Ahora bien, Telefónica y Vodafone consideran que el evento de inicio de la portabilidad debería ser con carácter general el momento de introducción de la solicitud de portabilidad en la Entidad de Referencia, no sólo para las portabilidades con modificación de acceso, sino para todas ellas. Así, Telefónica menciona que también en el caso de portabilidades de numeraciones de tarifas especiales sin cambio de numeración traducida geográfica se necesita la elaboración de planes de trabajo para establecer el comportamiento de la respuesta a las llamadas a estas numeraciones y dotarlas de la necesaria inteligencia de red (programación de locuciones en distintas franjas horarias, gestión de colas de espera, etc.), lo que conlleva una complejidad que hace imposible su tratamiento en el mismo día en que se recibe la petición de portabilidad por parte del usuario, solicitando por tanto que el origen

¹⁰ Siempre que se mantenga la línea geográfica asociada al número de tarifas especiales o el cambio de línea geográfica no deba sincronizarse necesariamente con el cambio de operador de tarifas especiales.



de tiempos de portabilidad para este tipo de numeraciones de tarifas especiales sea también el momento de envío por parte del operador receptor de la solicitud de portabilidad a la ER.

Con respecto a esta alegación, si bien se comprende que los operadores receptores deben realizar una gestión de la puesta en marcha del servicio de tarifas especiales, tales actuaciones están automatizadas y previstas en la propia oferta comercial de los operadores receptores, y no demandan de un excesivo tiempo de operación, especialmente en el caso de portabilidades donde no hay cambio de numeración geográfica asociada. Por tanto, se prefiere mantener el origen de tiempos en el momento de la solicitud del usuario de manera general para las solicitudes sin modificación de acceso físico, siendo las portabilidades de tarifas especiales sin modificación de número geográfico traducido la principal tipología dentro de esta categoría, disponiendo el operador de la posibilidad de utilizar la ventana de cambio diferida a solicitud del usuario cuando exista un comportamiento de red inteligente demandado por el cliente que se salga del portafolio común de opciones puestas a disposición por el operador receptor. Por otra parte, cuando exista a su vez portabilidad en la numeración geográfica traducida, el operador podrá asumir que el origen de tiempos es aquél en el que esté en disposición de provisionar el acceso físico por conocer la fecha en la que finalizará la provisión del mismo, es decir, cuando introduzca la solicitud de portabilidad en la ER, dado que entraría dentro de la casuística de portabilidades con modificación del acceso físico.

Por último, en el caso de las solicitudes donde el origen de tiempos de la portabilidad se considera el momento de introducción de la solicitud de portabilidad en la ER, debido a que es necesaria la provisión del acceso físico asociado a la numeración, Orange solicita que se pueda introducir la solicitud en la ER días antes de la ventana de cambio, si dicho operador receptor conoce con mucha antelación la fecha definitiva de provisión, siempre garantizando que se respete la coincidencia de ventanas de cambio de los procedimientos de portabilidad y provisión de acceso.

En respuesta a esta alegación, y como se ha indicado anteriormente, la solicitud puede ser enviada por parte del receptor a la ER en cualquier momento desde que éste conoce la fecha en la que finaliza la provisión del acceso físico, estando obligado a coordinar la ejecución de la portabilidad con dicha provisión de acceso para evitar dejar al cliente sin servicio. Típicamente, en los casos de portabilidad asociada a desagregación de bucle, el operador que facilita la provisión de acceso mayorista (Telefónica) informa al operador del momento en el que se llevará a cabo la desagregación de bucle al día siguiente de haber realizado la solicitud de desagregación, por lo que a partir de este momento el operador receptor puede introducir la solicitud de portabilidad en la ER, respetando que la ventana de cambio de portabilidad coincida con la ventana de desagregación. Dado que en estos casos la portabilidad viene condicionada por la provisión del acceso y queda embebida dentro del plazo general de provisión del mismo, el hecho de adelantar el envío de la solicitud a la ER, es decir, el origen de tiempos, no afecta al tiempo efectivo en el que se llevará a cabo el cambio de operador, por lo que se permite que el operador receptor pueda enviar la solicitud a la ER y ésta pueda ser validada por el operador donante, avanzando así la coordinación del operador receptor y donante en la planificación de sus respectivos trabajos y reduciéndose el riesgo de retrasar el cambio de operador del usuario por la incorrecta sincronización de procedimientos de desagregación y portabilidad.

4.1.3 Ventana de cambio

En portabilidad fija la ventana de cambio vigente tiene una duración máxima de 3 horas, durante la cual tiene lugar el cambio de operador y el usuario puede percibir una pérdida de calidad de servicio. Esta ventana de cambio de 3 horas puede ubicarse a lo largo del día.



Con respecto a la ventana de cambio o el momento de ejecución de la portabilidad, la Directiva únicamente explicita que *“la pérdida de servicio durante el proceso de transferencia no excederá de un día laborable”*. Por tanto, la ventana de cambio de 3 horas de duración es suficiente para cumplir dicho objetivo.

En referencia al momento temporal en el que se sitúa la ventana de cambio, y a diferencia de la portabilidad móvil donde la ventana de cambio se realiza por la noche con un menor impacto en el usuario, en la portabilidad fija se ha venido manteniendo la ventana de cambio diurna, debido principalmente a que la portabilidad fija conlleva en la mayoría de casos la modificación del acceso físico del usuario, pudiéndose requerir en el proceso de cambio de la intervención de personal operativo por parte del operador receptor y donante.

Existen portabilidades donde no se requiere la modificación del acceso físico (tarifas especiales) o dicha modificación no necesita de una actuación manual ni en predios de abonado ni en central sincronizada con la ventana de cambio¹¹, pudiendo haberse ubicado la ventana de cambio en horario nocturno, ya que la ejecución de la portabilidad es programada de forma automática, viéndose así limitada la posibilidad de que el usuario perciba una pérdida de servicio. Sin embargo, tras valorar las alegaciones recibidas en el expediente, se consideran razonables los argumentos expuestos por los operadores, quienes se mostraban en contra de habilitar ventanas de cambio nocturnas, debido principalmente a que el coste de implementación y mantenimiento de las VC nocturnas no se vería suficientemente compensado por el beneficio para los usuarios, dado que tan sólo un reducido subconjunto de los mismos podría considerar esta posibilidad como ventajosa.

Por tanto, se mantienen las ventanas de cambio diurnas de 3 horas vigentes actualmente.

Respecto a los horarios específicos de cada ventana de cambio, aunque en la especificación está fijada la duración de la ventana, no se concretan los horarios de comienzo y fin de cada una de ellas. Telefónica solicita que tales ventanas queden especificadas, comenzando cada una de ellas a las 08:00h, 11:00h, 14:00h y 17:00h, dado que empezar en otras horas fraccionadas podría complicar la gestión de la coordinación de las contrataciones, además de que podría correrse el riesgo de dejar al cliente incomunicado durante el período no hábil en caso de que la ventana de cambio sea posterior a las 17:00h y no haya dado tiempo a realizar los cambios necesarios de portabilidad.

Según consta a esta Comisión, en el seno de la AOP se ha discutido en ocasiones la idoneidad de fijar los horarios de las ventanas de cambio, sin que se haya llegado a consenso al respecto. Aunque Telefónica utiliza las ventanas de cambio definidas anteriormente, otros operadores prefieren utilizar horas de comienzo de ventana de cambio distintas, debido a que en muchas ocasiones los clientes, especialmente de empresa, solicitan que las actuaciones de cambio de operador se realicen en determinados momentos, que pueden no coincidir con la ventana de cambio de 3 horas especificada por Telefónica. Por ejemplo, una empresa podría querer realizar la portabilidad en el horario de 13:00 a 16:00h, debido a que es el momento del día en el que hay una menor carga de trabajo y el perjuicio a la actividad de la empresa es menor. Siempre que se asegure que no existe una indisponibilidad del servicio al usuario final superior a 3 horas y no existan problemas de actualización de portabilidades por parte de los operadores en las ventanas de cambio propuestas, la posición de esta Comisión es la de dejar flexibilidad suficiente a los operadores para que fijen las ventanas de cambio que más les convengan desde el punto de vista operativo. Los problemas de coordinación de contrataciones mencionadas por Telefónica no parecen de imposible gestión, puesto que hasta el momento el statu quo de

¹¹ La actuación manual en predios de abonado puede haberse realizado con anterioridad a la ventana de cambio, por ejemplo, en muchas de las provisiones de acceso realizadas por operadores de cable. Por otra parte, la actuación manual en central no siempre es necesaria, o no debe forzosamente llevarse a cabo en el mismo momento que la portabilidad.



ventanas de cambio con horario variable en función del operador no ha menoscabado su operatividad en portabilidad, más aún si se tiene en consideración que en el caso de las solicitudes de portabilidad asociadas a desagregación, Telefónica es quien determina la ventana de trabajos. Por consiguiente, y sin perjuicio de que esta Comisión deba fijar dichas ventanas de cambio en un futuro ante desacuerdo por parte de los operadores, se desestima la petición de Telefónica.

Asimismo, como se expuso en el informe de audiencia, se considera conveniente incluir en las especificaciones de portabilidad la obligación de que los operadores receptores realicen en la primera ventana de cambio diaria de 3 horas el máximo de portabilidades posibles, de forma que el cambio de operador sea provisto al usuario lo antes posible y siempre de acuerdo a las necesidades de este último. Así, dado que para el caso de las solicitudes asociadas a modificación de acceso físico, los operadores están sujetos a la disponibilidad del usuario en algunas ocasiones y en otras a la coordinación de trabajos interna para la provisión del acceso, este requisito de portabilidad en la primera ventana de cambio sólo podrá ser cumplido para ciertos volúmenes, de forma que el operador haga sus mejores esfuerzos. Pero en el caso de las portabilidades que no requieran modificación del acceso físico del abonado (grupo 1 mencionado anteriormente), se considera conveniente fijar este requisito como obligatorio, a no ser que el usuario expresamente solicite otra ventana de cambio distinta. Se agilizarán así las portabilidades que no requieran de la intervención manual coordinada de los operadores.

Por tanto, y de acuerdo con los operadores que no se han mostrado en contra, los operadores tendrán la obligación de portar en la primera ventana de cambio del día, todas las portabilidades que no requieran de modificación del acceso físico (principalmente tarifas especiales¹²), salvo petición expresa del cliente solicitando otra distinta. Para el resto de portabilidades los operadores realizarán sus mejores esfuerzos para agilizar la portabilidad a lo largo de las ventanas de cambio disponibles, de acuerdo con las necesidades de provisión del acceso y las necesidades de los clientes.

Por último, Vodafone alega que debería ponerse de relieve que las ventanas de cambio especificadas por el receptor no puedan ser modificadas por el donante, ya que ello desvirtuaría el objeto del proceso, que es proporcionar la ventana de cambio más cercana o bien aquella que el abonado haya elegido.

En este sentido, y como consta en la especificación, las ventanas de cambio son solicitadas por el operador receptor y el operador donante debe respetarlas. Sin embargo, en el caso de solicitudes asociadas a una provisión de acceso mayorista, ya sea entre el operador receptor y Telefónica como operador donante o cuando haya una operación de traspaso entre el operador receptor y donante (con Telefónica como operador mayorista de acceso), se debe facilitar la coordinación entre la portabilidad y la provisión de acceso mayorista, por lo que sólo en estos casos el operador receptor debe respetar la ventana de cambio propuesta por el operador que proporciona el acceso mayorista (Telefónica).

4.1.4 Análisis de las propuestas de reducción de plazos

Una vez analizados tanto la definición del hito de inicio del plazo de portabilidad, como la ventana de cambio de ejecución de la portabilidad, se estudian a continuación las modificaciones de las especificaciones necesarias para reducir los plazos de portabilidad en el sentido de la Directiva.

¹² Tampoco requerirían modificación de acceso físico aquellas portabilidades que utilicen el mismo medio físico, como por ejemplo cuando el usuario cambia de prestador de servicio de reventa utilizando el mismo operador *host* o cuando el abonado que se porta ya tenía instalado en su vivienda o local el acceso con el operador receptor, necesitando solamente de su activación (situación que también se podrá dar en aquellas viviendas con ICT).



Inicialmente, la propuesta de reducción de plazos de la AOP consistía en utilizar dos procesos diferentes, uno para portabilidades asociadas a desagregación de bucle y otro para el resto de portabilidades, utilizando en ambos casos el mecanismo de operación mediante ficheros batch, ya utilizado en la actualidad para las solicitudes asociadas a desagregación (proceso 12). Ambos procesos contemplaban reducciones del plazo vigente de portabilidad, aunque ninguna de ellas proponía una reducción a un día laborable, sino a 4 días para el proceso asociado a desagregación y 3 días para el resto de solicitudes de portabilidad, radicando realmente la única diferencia entre ambos en el plazo de actualización de los operadores previo a la ventana de cambio. Este plazo para el proceso 12 contemplaba una duración de 2 días, destinado a actualizar los sistemas y coordinar los trabajos en la VC con las contratadas, siendo de 1 día para el resto de solicitudes de portabilidad no asociadas a desagregación de bucle.

Por su parte, la propuesta de los Servicios de la Comisión en el informe de audiencia contemplaba un único proceso para todas las tipologías de solicitudes, respetando el funcionamiento de la Entidad de Referencia actual en la medida de lo posible y aplicando asimismo la metodología de procesos automatizados mediante la transferencia de ficheros batch, puesto que se ha comprobado en la práctica que dicho procedimiento es más eficiente que el de tratamiento individualizado de mensajes on-line de portabilidad. Ahora bien, el diagrama de tiempos de este proceso único reducía tanto los tiempos de proceso de los operadores, como los de la ER, para posibilitar que el plazo de portabilidad se redujera a un día laborable.

La propuesta del informe de audiencia de reducción de plazos a un día mediante un único proceso se puede observar esquemáticamente en la siguiente figura:

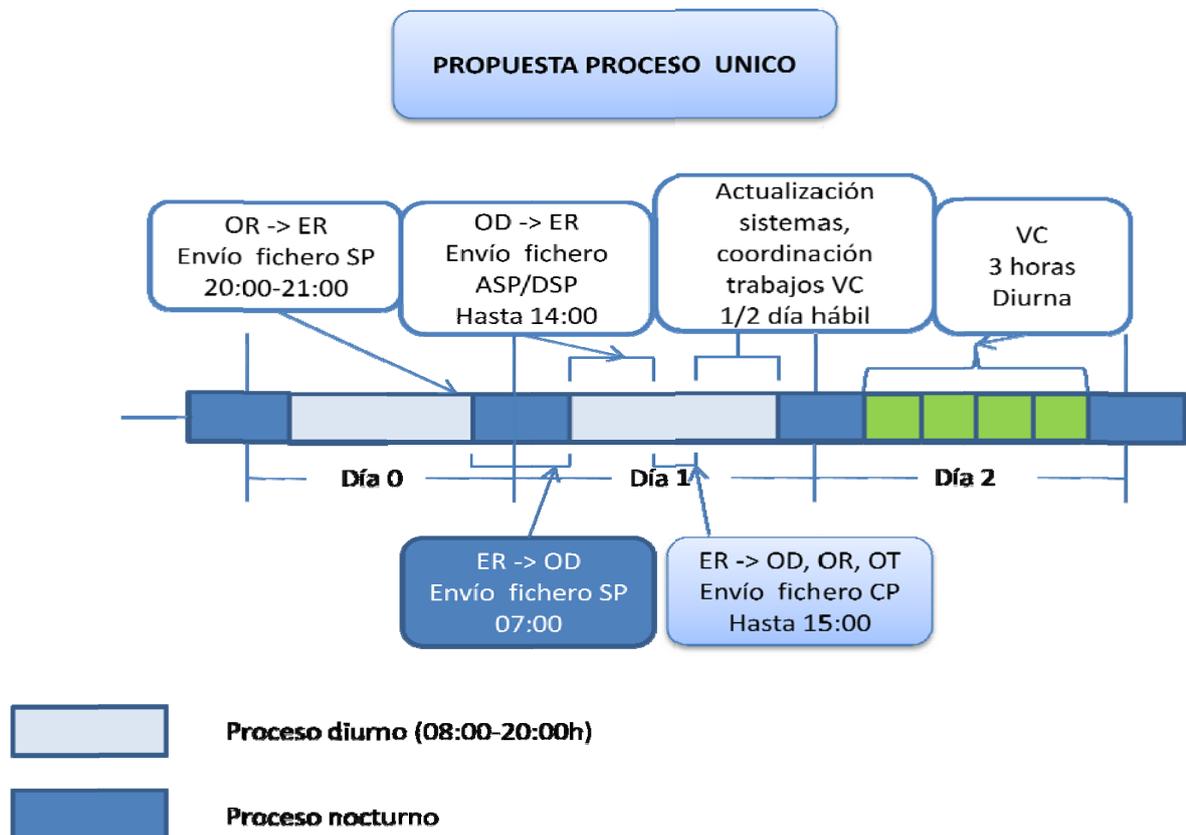


Ilustración 1. Propuesta de proceso único del informe de audiencia



Esta propuesta partía de la propia propuesta de la AOP, donde el operador receptor envía las solicitudes de portabilidad (SP) a la ER al final del día (día 0), siendo este día el mismo en el que los usuarios hayan solicitado la portabilidad, para aquellas portabilidades que no requieran de una modificación de acceso físico, o para aquellas que sí lo requieran el día en que el operador receptor está en disposición de suministrar el acceso del usuario por conocer la fecha en la que finalizará la provisión del mismo, de acuerdo con el razonamiento sobre el origen de tiempos expuesto anteriormente.

El objetivo de esta propuesta de reducción de plazos mediante un único proceso era doble: conseguir una mayor eficiencia, al unificar dos procedimientos independientes en un único proceso, y optimizar los tiempos asociados al proceso de portabilidad en cada una de las fases operativas del mismo, para alcanzar la reducción del plazo de portabilidad a un día.

En primer lugar, se partía de la premisa de que el proceso de cambio de operador de servicio telefónico debería ser independiente de la tipología del acceso físico asociado a la numeración a portar, por lo que aunque el proceso de portabilidad asociado a procesos de desagregación de bucle requiere la consideración de algunos aspectos específicos de coordinación de las actividades implicadas en la provisión mayorista del acceso y en la portabilidad, de manera general el procedimiento de portabilidad podría ser idéntico al del resto de casos de portabilidad, siendo viable la utilización de un único proceso para todos los casos.

Y en segundo lugar, la propuesta de proceso único permitiría reducir los tiempos de validación de las solicitudes por parte del operador donante a medio día hábil, ya que la mayoría de validaciones se hacen de forma automática, siendo razonable que en este plazo se pudieran tramitar aquellas solicitudes que requieran de una validación manual, y también reduciría el plazo de los operadores de actualización de los sistemas y coordinación de trabajos previo a la VC a medio día hábil. Esta reducción en el tiempo de preparación de los operadores para la ejecución de la portabilidad se fundamenta en que dicho plazo parecería suficiente para que los operadores terceros pudiesen preparar la actualización de sus cambios de enrutamiento en las bases internas de portabilidad, el operador donante desactivase el acceso físico del usuario durante la VC, y el operador receptor pudiese acometer la coordinación de trabajos en la VC aun cuando hubiera un procedimiento de provisión de acceso físico asociado a la portabilidad, puesto que la solicitud de portabilidad (envío del SP) sería enviada a la ER por el operador receptor una vez que éste estuviera en disposición de suministrar el acceso y hacer el cambio en la VC seleccionada de acuerdo con la disponibilidad del usuario, si es el caso.

Nueva propuesta de los operadores para reducir el plazo de portabilidad

Aunque Facua, Telecable y BT se muestran de acuerdo con la propuesta de proceso único del informe de audiencia, la mayoría de interesados que han presentado alegaciones, incluyendo las asociaciones de operadores ASTEL y AOP, consideran que dicha propuesta de reducción de plazos a 1 día es inapropiada, debido principalmente a las siguientes razones:

- Contempla unos plazos de tiempo muy ajustados, lo que implica someter a los sistemas involucrados en los procesos de portabilidad a elevados niveles de estrés, tanto por parte de la ER, como por parte de los operadores, lo que podría repercutir negativamente en los usuarios finales, al incrementarse el riesgo de incidencias. Así, Orange, Vodafone y Telefónica alegan que la ER debería procesar en sólo una hora todas las solicitudes de portabilidad validadas, con lo que cualquier retardo en las líneas de transmisión o encolamientos puede provocar que todas las portabilidades de un día o de un operador queden sin procesar y Telefónica y Jazztel apuntan que disponer de un mayor plazo de validación de las SP por parte del operador donante, especialmente en



casos de solicitudes múltiples, evita la posibilidad de incidencias y caídas de sistemas. Vodafone y Orange insisten en que la propuesta de proceso único representa el escenario más restrictivo de la portabilidad móvil en cuanto a plazos de los procesos y por tanto en estrés de los entornos fijos, estando en el informe de audiencia la respuesta a dicha afirmación.

- No permite sincronizar los plazos de cancelación del proceso de desagregación OBA con la portabilidad, por lo que se podrían dar incoherencias en las cancelaciones de procesos de portabilidad asociados a desagregaciones, pudiendo impactar en una pérdida de servicio del cliente, cuando el cliente cancela a tiempo una desagregación y no así la portabilidad o el caso contrario. Telefónica va más allá y señala que la cancelación de trabajos de prolongación de par implica la coordinación y planificación de los trabajos a ejecutar en las centrales para garantizar que se paralizan los trabajos previstos, por lo que se requiere un tiempo mínimo indispensable de antelación de 1 día.
- Relacionado con el punto anterior, incoherencia con las modificaciones aprobadas asociadas a los procesos de portabilidad en caso de traspasos entre terceros (DT 2010/1756), donde el plazo de cancelación de portabilidad se fijó en 14 horas hábiles. Telefónica reitera una vez más que se necesita un plazo mínimo de un día antes de la VC para hacer llegar a la contrata la cancelación y Vodafone solicita expresamente que se incluyan las modificaciones asociadas al expediente de traspasos en el presente procedimiento, mediante un segundo trámite de audiencia, para poder alegar al mismo, ya que tiene provisionada una inversión para acometer dichos desarrollos en sus sistemas, que pasará a ser coste hundido a replicar en el nuevo proceso de portabilidad.

De acuerdo con lo anterior, y basándose en la propuesta de proceso único del informe de audiencia, la AOP propone como solución óptima que permite el menor plazo posible de portabilidad con fiabilidad en su ejecución, el uso de un proceso único de portabilidad para gestionar todas las solicitudes, estén o no asociadas a procesos de desagregación de bucle, pero ampliando en un día adicional el plazo de portabilidad. El esquema de proceso propuesto por la AOP es el que se muestra en la siguiente figura:

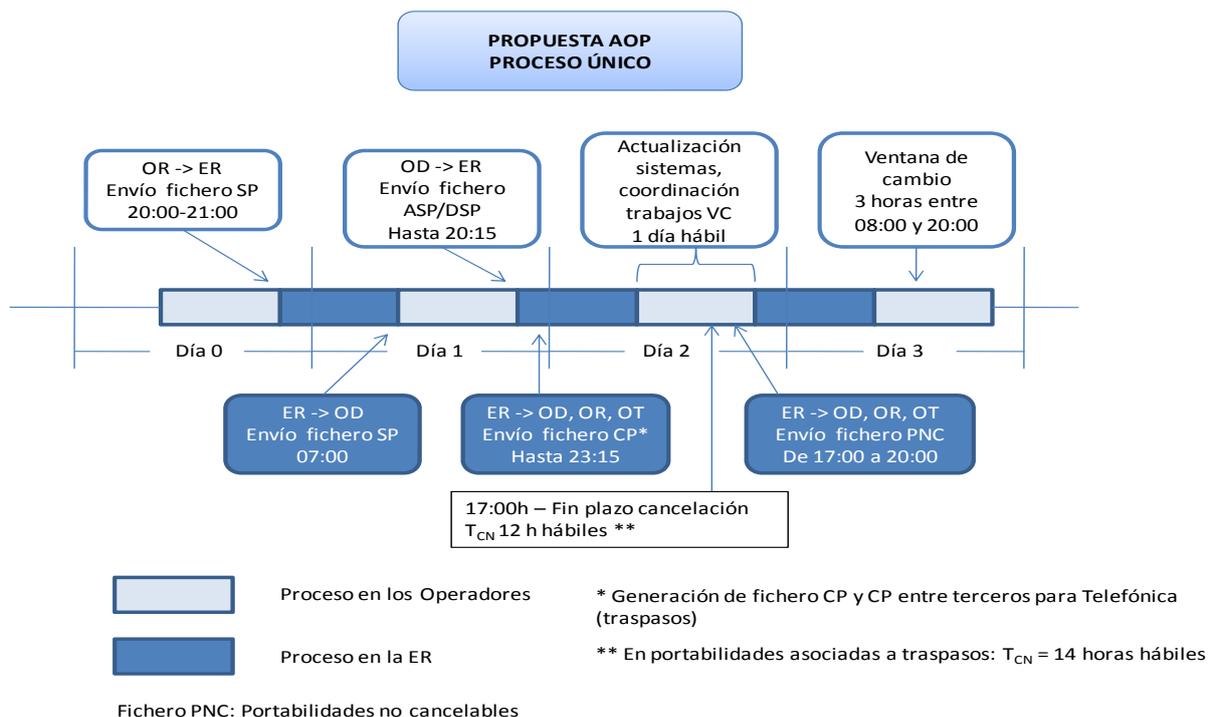


Ilustración 2. Nueva propuesta de la AOP de proceso único



Asimismo, la propuesta de la AOP contempla la publicación de dos ficheros diferenciados por parte de la ER: el fichero CP de portabilidades confirmadas, que pueden ser aún cancelables, y el fichero PNC de portabilidades no cancelables y que serán definitivamente realizadas al día siguiente de su publicación. El fichero PNC se comenzaría a generar a partir de las 17:00h, última hora posible para recibir las últimas cancelaciones de portabilidades del día siguiente, ya que el proceso de cancelación es posible hasta 12 horas hábiles antes de la VC (14 horas hábiles para portabilidades asociadas a traspasos entre terceros).

Además, Jazztel, Orange y Vodafone de forma expresa, así como ASTEL, defienden la propuesta de proceso único remitida por la AOP, en base al argumento de que en la práctica totalidad de casos, el procedimiento de portabilidad quedará finalmente subsumido dentro de los procesos de provisión del acceso, que requieren a su vez de mayores plazos. Es decir, que la ventaja de tener un procedimiento de portabilidad con un plazo de un día menos (propuesta de proceso único del informe de audiencia) no se trasladará “de facto” al cliente, que siempre percibirá plazos superiores. Incluso en el caso de solicitudes de portabilidad de tarifas especiales, la mayoría de ellas están asociadas a una portabilidad de numeración geográfica, por lo que igualmente la portabilidad dependería de la provisión del acceso físico.

Telefónica considera que, o bien se mantienen dos procesos de portabilidad, con y sin solicitudes de provisión de acceso mayorista asociado, o bien se amplía el plazo para el proceso único propuesto por la Comisión en el informe de audiencia aumentándolo en un día, en la línea de la propuesta presentada por la AOP. De este modo, en el caso de las portabilidades asociadas a desagregación, se aseguraría que las cancelaciones que se produzcan se hagan llegar a la contrata un día antes de la ventana de cambio, para su correcta coordinación.

Por último, cabe resaltar en las alegaciones de Orange, que se hace necesario un tiempo de proceso adicional al especificado en la propuesta de proceso único para cancelar las portabilidades por parte del donante y asegurar que no se producen casos de *slamming*, así como para validar la identidad del cliente en aquellas portabilidades donde el operador donante sea un operador de reventa.

Reducción de plazos de provisión del acceso mayorista

Los operadores que integran ASTEL, y en sus propias alegaciones Jazztel, Orange y Vodafone, señalan que la finalidad del artículo 30 de la Directiva es agilizar el cambio de operador, estando este objetivo condicionado a la puesta a disposición del acceso o línea del usuario, que conlleva un período de tiempo adicional, con un plazo de suministro muy superior a un día hábil. Al estar embebido el plazo de portabilidad en el de desagregación, la reducción de este último plazo resultaría más relevante y beneficiosa para el consumidor final. Por tanto, solicitan la apertura de un expediente paralelo de revisión de plazos de desagregación (OBA), para reducir estos plazos mayoristas y que la disponibilidad comercial de ambas reducciones, portabilidad y desagregación, sea en una fecha coincidente y única.

ASTEL además apoya su solicitud en base al mantenimiento de condiciones de competencia razonables, ya que Telefónica no desagrega bucles por lo que sus plazos son siempre menores.

Esta Comisión coincide con los operadores en que el objetivo de la Directiva es el de promover la máxima rapidez en el cambio de prestador de servicios de los consumidores, salvaguardando la continuidad del servicio. En el caso de solicitudes de portabilidad con modificación del acceso físico del abonado, el proceso de portabilidad depende intrínsecamente de la provisión del acceso por parte del operador receptor (ya sea por sus propios medios o por medio de un operador mayorista) por lo que, como alegan los



interesados, el procedimiento de portabilidad está incluido o embebido en el proceso más largo de suministro del acceso al usuario.

En consecuencia, si bien los operadores que tienen la capacidad de proporcionar el acceso físico a los clientes por sus propios medios están en disposición de acometer reducciones progresivas de dicho plazo de suministro en beneficio del usuario y de su propia imagen comercial, los operadores que dependen del suministro de un acceso mayorista de otro operador no están en igualdad de condiciones para llevar a cabo dicha reducción, puesto que dependen del plazo de provisión mayorista. Concretamente, los operadores alternativos que necesitan de los procedimientos de desagregación de bucle o de *bitstream* de Telefónica dependen de los plazos de provisión mayoristas especificados en dichas ofertas.

Por tanto, dada la responsabilidad de esta Comisión de velar por el cumplimiento de reducir el plazo de cambio de operador en el sentido de la Directiva, así como de garantizar y fomentar la igualdad de condiciones entre los operadores a nivel competitivo, se juzga necesario iniciar un procedimiento de revisión de plazos de provisión mayorista de las ofertas de acceso OBA y NEBA de Telefónica, para analizar la posibilidad técnica de reducir los plazos de provisión de dichas ofertas en la medida en que se utilicen en combinación con la portabilidad.

Modificación de la especificación de portabilidad para la reducción de plazo

Esta Comisión ha analizado detenidamente las alegaciones de los operadores a la propuesta de proceso único incluida en el informe de audiencia y está de acuerdo en señalar que aunque la propuesta reduce el plazo de portabilidad a un día, aquellos usuarios que tengan asociada a su portabilidad un cambio o modificación de acceso físico no distinguirán realmente una reducción en la provisión de su servicio al cambiar de operador, ya que la reducción de plazo del proceso de portabilidad está embebida dentro del plazo general de provisión del acceso, que es claramente superior en todos los casos, tanto en los casos de desagregación de bucle como en los que el operador receptor esté en disposición de proveer el acceso por sus propios medios.

Por otra parte, se insiste por parte de los operadores en que la reducción de plazos de portabilidad propuesta en el informe de audiencia somete a la propia ER y a los sistemas de los operadores a un elevado nivel de estrés que podría poner en riesgo la viabilidad de las portabilidades. Al respecto, esta Comisión desea señalar que los sistemas de portabilidad deben evolucionar, como ya se establecía en la Circular de portabilidad, para poder acometer reducciones de plazo a 24 horas, por lo que tanto la ER como los operadores deben optimizar sus sistemas técnicos y operativos para ganar en automatización y eficiencia en el tiempo de procesamiento de las solicitudes de portabilidad, sin estar justificado por tanto un alargamiento "per se" de los plazos de portabilidad por el hecho de que los sistemas técnicos actuales no soporten la carga de procesamiento ocasionada.

Ahora bien, se ha valorado lo señalado por los operadores, respecto a que en rol donante existen una serie de verificaciones a realizar en determinados casos de portabilidades de empresa que pueden requerir un procesado manual de reconfiguración de líneas y que por tanto necesitarían de un plazo suficiente para preparar dichas acciones, así como la dificultad que existe en el caso de portabilidades asociadas a desagregación de bucle para sincronizar la cancelación de la portabilidad con la cancelación del proceso de desagregación. En estos casos, Telefónica manifiesta una clara problemática, al exigir un día como mínimo para poder avisar a las contratadas y deshacer la planificación de trabajos de desagregación.

En este sentido, la propia Directiva al reducir el plazo de portabilidad a un día, hace constatar la necesidad de mantener la viabilidad técnica y la continuidad del servicio al abonado a lo largo del proceso general de portabilidad. Partiendo de esta premisa, y aunque



los procesos automatizados permiten llevar a cabo las portabilidades en el mínimo plazo, incluso habiendo un proceso de provisión de acceso puesto que el operador receptor está en disposición de preparar el proceso de portabilidad de forma coordinada con el de provisión de acceso, se admite que existen aún así muchas portabilidades en las que es necesaria la intervención manual de operarios en determinados pasos del procedimiento. Estas intervenciones se originan especialmente en las verificaciones más detalladas de las configuraciones por parte del operador donante en los casos de portabilidad de conjuntos de líneas de empresa o en aquellas portabilidades asociadas a una provisión de acceso donde el usuario haya cancelado la ejecución de la misma y sea necesario coordinar las labores del personal operativo asociado a la provisión del acceso para evitar que el usuario sufra la pérdida del servicio telefónico al haberse modificado su acceso físico sin que se haya hecho efectiva la ejecución de la portabilidad asociada.

Por su parte, se han considerado no exentas de razonabilidad las alegaciones de Orange respecto a que en los casos de portabilidades con operador de reventa como donante, se requiere de un tiempo adicional para recabar la validación de la identidad del usuario por parte del mismo, se hace necesario que el operador *host* donante verifique en primer lugar la correspondencia de la numeración con el operador de reventa, envíe la portabilidad al mismo y recoja la correspondiente verificación lo cual, como se explica en el correspondiente apartado dedicado a la reventa, requiere por el momento de un tiempo adicional al medio día previsto inicialmente al no estar integrados los operadores de reventa en la ER, evitándose así que el operador *host* donante rechace la petición de portabilidad por no disponer de la confirmación de la identidad del usuario en el plazo debido

Así, se juzga razonable aceptar la petición de la mayoría de operadores de añadir un día adicional al proceso de portabilidad asociado a modificación de acceso físico, para 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 y, más aún, debido a que este día adicional no supone perjuicio para el usuario, ya que el plazo de portabilidad está incluido dentro del mayor plazo habitual de provisión del acceso. Igualmente, para evitar denegaciones de portabilidad que únicamente provocan el retraso en la voluntad del usuario de cambiarse de operador, también se admite conveniente añadir un día adicional para las portabilidades que aun no requiriendo la provisión coordinada de un acceso físico, requieran la validación de la identidad del usuario por parte del operador donante de tipo reventa.

Ahora bien, para el resto de cambios de operador que no requieran la provisión en paralelo de un acceso físico, ni estén condicionadas por la validación de operadores de reventa, se considera conforme a la Directiva y a la LGTel, y en beneficio del usuario final, la necesidad de mantener un proceso de portabilidad en un solo día laborable, como el propuesto en el informe de audiencia, puesto que no se observan razones técnicas que justifiquen la conveniencia de retrasar la portabilidad en tales casos, ya que en los mismos el proceso es totalmente automático. Así, estas portabilidades podrán ser realizadas en el menor tiempo posible, con plenas garantías de que no existirán problemas técnicos u operativos para su realización, puesto que no requieren de labores manuales.

En consecuencia, a pesar de que la utilización de un único proceso de portabilidad implica una mayor eficiencia procedimental, y que la mayoría de portabilidades estén asociadas a la provisión física del acceso correspondiente, esta Comisión tiene el deber de garantizar que cuando no haya impedimentos o riesgos operativos que justifiquen la prolongación del plazo de portabilidad, los usuarios puedan cambiarse de operador en el plazo de un día laborable. Por tanto, se opta por utilizar dos procedimientos de portabilidad, que combinan el objetivo de la Comisión con la nueva propuesta de la AOP:



- **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 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 de reventa donante. Asimismo utilizarán el proceso básico todas aquellas portabilidades de números geográficos que no requieran la provisión de un acceso físico por disponer el abonado de dicho acceso con anterioridad. En este proceso además, y de acuerdo con lo expuesto en el apartado correspondiente, 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 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 de reventa en rol donante.

Los diagramas de tiempos visualmente se muestran a continuación:

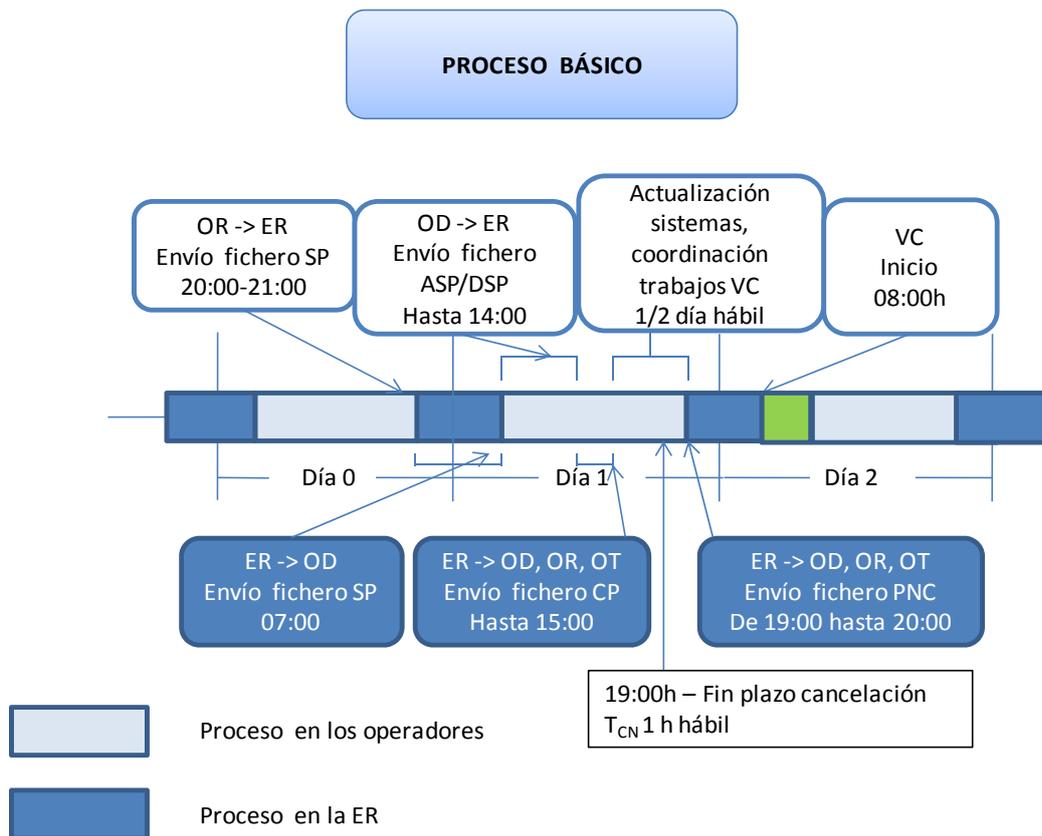


Ilustración 3. Proceso básico de portabilidad

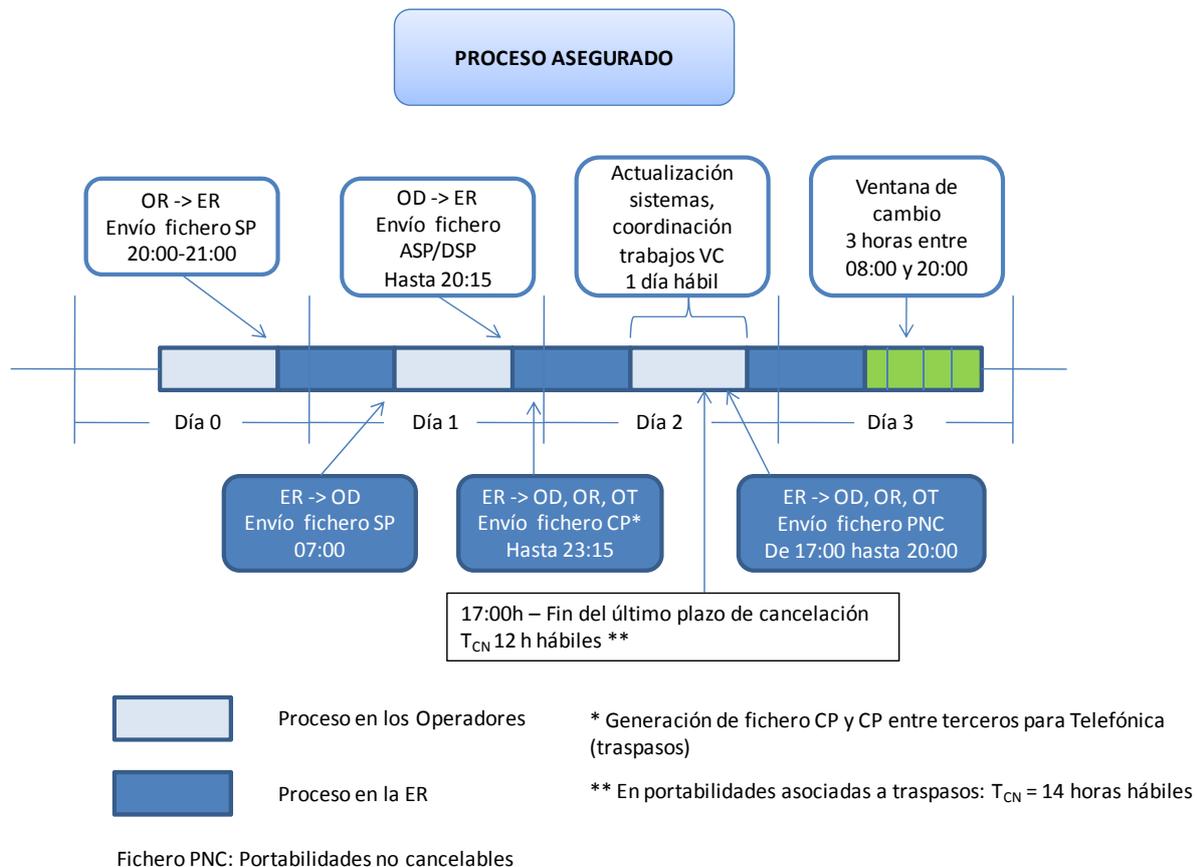


Ilustración 4. Proceso asegurado de portabilidad

Como se puede observar, todas las solicitudes de portabilidad serán tramitadas mediante proceso *batch*, es decir, mediante el intercambio de ficheros entre los operadores y la ER en los buzones habilitados en la ER para cada operador. Los ficheros contendrán los distintos mensajes asociados a las portabilidades que se tramiten, como ya era el caso hasta la fecha para el proceso 12.

Aunque se proponen dos procesos batch en función del tipo de solicitud, ambos mantienen características similares y tan sólo difieren en cuanto a los plazos de tratamiento de ciertos pasos. A continuación se exponen paso a paso cada una de las fases del procedimiento de portabilidad, distinguiendo en cada una de ellas las diferencias en el tratamiento entre el proceso básico y asegurado.

Se ha de señalar que en caso de que el usuario haya solicitado que su portabilidad no se realice en el plazo por defecto sino de manera diferida, y siempre que ésta no venga condicionada por la ventana de provisión de acceso mayorista, la ventana de cambio tendrá lugar en el día y fecha especificados por el usuario, sin importar si la solicitud ha sido tramitada por el proceso básico o el asegurado, ya que prima la voluntad del usuario.

Asimismo, y atendiendo a la alegación de Vodafone, se incluyen claramente las disposiciones en portabilidad establecidas como consecuencia de la coordinación requerida entre los procedimientos mayoristas (ie. desagregación de bucle, acceso indirecto NEBA) y portabilidad para el caso de traspaso entre terceros, es decir, cuando Telefónica actúa como operador mayorista sin ser operador receptor ni donante.

Esquemáticamente, se podrían resumir los pasos de la siguiente forma:



- PASO 0 (PREVIO) – Preparación del acceso físico

El operador receptor, una vez obtenido el acuerdo de portabilidad con el usuario, y por tanto su solicitud, deberá iniciar el proceso de portabilidad (PASO 1) el mismo día hábil si no se necesita realizar modificación alguna sobre el acceso físico asociado a la numeración a portar.

Cuando el operador receptor pueda provisionar el acceso por sus propios medios, podrá iniciar el proceso de portabilidad (PASO 1) cuando esté en disposición de suministrar el mismo por conocer la fecha en la que finalizará dicha provisión, con la coordinación del usuario si fuera necesario en caso de actuación en predios de abonado.

Cuando se necesite iniciar un procedimiento de acceso mayorista al bucle, ya sea un proceso de desagregación OBA (prolongación de par) o un proceso de acceso indirecto (GigADSL, ADSL-IP o NEBA), el operador receptor deberá iniciar dichos procesos tal como se especifique en los correspondientes procedimientos. Conviene señalar que en dichos procesos se debe señalar siempre que el procedimiento mayorista de acceso está asociado a un proceso de portabilidad. Una vez que Telefónica haya aportado la información de la ventana de trabajos correspondiente en el proceso de acceso mayorista, el operador receptor estará en condiciones de lanzar el proceso de portabilidad, con la ventana de cambio indicada por Telefónica.

Ante la propuesta de esta Comisión de que los operadores receptores informen al abonado del plazo total de suministro del acceso, y aportar así una mayor información al usuario cuando la portabilidad está asociada a la modificación del acceso, Orange no considera necesaria esta obligación, puesto que ya está establecida por la legislación de consumidores y usuarios y forma parte intrínseca de las condiciones comerciales de los productos.

En efecto, esta Comisión está de acuerdo en la puntualización realizada por Orange, por lo que no se requiere de esta obligación, al venir ya cubierta en las disposiciones establecidas en la Carta del Usuario. Ahora bien, se recuerda la obligación de los operadores de informar al usuario en su solicitud, ya sea firmada, por verificación por terceros o cualquier otro medio legal utilizado para la contratación, de que el plazo de portabilidad por defecto es de un día hábil en general, excepto en aquellos casos donde el cambio de operador implique la provisión o modificación del acceso físico asociado, en cuyo caso el plazo de portabilidad estará incluido y supeditado al mismo. En este sentido, se deberá actualizar el apartado de la especificación relativo a los requisitos mínimos a incluir en las solicitudes de abonado de cambio de operador.

Por su parte, FACUA pone de manifiesto que muchas quejas de usuarios son motivadas por el retraso del operador receptor al comunicar la portabilidad al operador donante. En respuesta a FACUA, se ha de señalar que el proceso de portabilidad regulado en el presente procedimiento establece claramente la obligación de que el operador receptor comunique la solicitud de portabilidad a la ER, y por tanto al operador donante, el mismo día en que el usuario la ha solicitado, excepto en aquellos casos donde se requiera de la modificación del acceso físico, en cuyo caso la solicitud de portabilidad será enviada por el operador receptor cuando esté en disposición de garantizar la provisión del acceso físico asociado a la portabilidad por conocer la fecha en la que finalizará la provisión del mismo. Estas disposiciones parecen suficientes para garantizar que la portabilidad no se retrase, teniendo en cuenta que el operador receptor es el mayor interesado en que el cambio de operador se realice en el menor tiempo posible.



- PASO 1 – Envío del fichero SP a la ER

Cada día el operador receptor dejará el fichero SP en su buzón correspondiente de la ER entre las 20:00h y 21:00h. Dicho fichero estará compuesto por tantos mensajes SP como solicitudes de portabilidad deban ser tramitadas.

Se mantiene el formato del mensaje SP, pero haciendo las siguientes variaciones con respecto a la especificación actual:

- Se añade un nuevo campo obligatorio “Fecha de solicitud del usuario” al mensaje SP para indicar la fecha en la que el usuario solicitó la portabilidad, con fines de auditoría.

De esta forma, se incorpora a su vez en la especificación un informe estadístico indicando el tiempo promedio de provisión de acceso.

ASTEL, agrupando la opinión de la mayoría de operadores, considera que proporcionar información del tiempo de provisión de acceso a partir de la fecha de la solicitud del cliente es información sensible de los operadores que no debería ser publicada, sino únicamente aportada a la Comisión. Se estaría dando además información sesgada que no demuestra los tiempos reales en la provisión y consideran que se duplicarían las tareas de suministro de información, dado que dichos plazos de provisión ya se reportan a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones (SETSI) en los correspondientes informes de calidad¹³, donde se identifica el tiempo de provisión de acceso medio. Además consideran que los datos se encuentran orientados al mercado residencial y no deberían ser obligatorios para clientes empresariales. La AOP, Ono, Orange y Vodafone comparten las alegaciones y añaden que no existe justificación suficiente para la incorporación del campo “Fecha de solicitud del usuario”, ya que la información de tiempos de provisión de acceso ya está cubierta por las informaciones de calidad y el impacto de la incorporación de este campo conlleva un aumento de complejidad y desarrollos sin beneficio proporcional, además de que es información de carácter sensible y confidencial entre operadores.

En primer lugar, se recuerda que la fecha en la que el usuario solicita la portabilidad es el evento que inicia el plazo de portabilidad, salvo en el caso de las solicitudes asociadas al suministro o modificación del acceso físico del usuario, en cuyo caso será aquél en el que el operador receptor esté en disposición de garantizar el suministro del acceso físico y que coincidirá con el momento de la grabación de la solicitud en la ER por parte del receptor. Por tanto, es lógico que esta información que, por otra parte, consta en la solicitud firmada por el usuario¹⁴, esté incluida en la solicitud SP incluida en el fichero SP de solicitudes a procesar, ya que permite verificar el cumplimiento de los plazos de portabilidad especificados de acuerdo con la Directiva y la LGTel, especialmente en aquellos casos donde el evento de inicio de la portabilidad coincide con la fecha de solicitud del usuario. Por otra parte, aunque los operadores presentan regularmente sus parámetros de calidad con respecto al plazo de suministro de acceso a la red fija a la SETSI, esta obligación no es incompatible con que exista un informe estadístico de portabilidad en el cual se observe el tiempo total de provisión de acceso con portabilidad desde el momento de la solicitud de cambio de operador del usuario, puesto que la Directiva de servicio universal y usuarios tiene como objetivo el llevar a cabo la portabilidad en el menor tiempo posible, siendo ahora de mayor relevancia la disminución del tiempo de provisión de acceso para los casos en que exista portabilidad

¹³ Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo de 2006, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

¹⁴ También en el procedimiento de contratación de la portabilidad mediante verificación por terceros, o cualquier otro medio legal que permita tener constancia de la voluntad del usuario al cambio de operador.



asociada, con respecto a los que no exista portabilidad, cubriendo tanto usuarios residenciales como de empresa. Asimismo, se refuerzan los derechos del usuario y el artículo 38.2.m incluye el derecho a los abonados a una compensación en caso de retraso en la portabilidad o de abusos en la misma por parte de los operadores, por lo que tener una referencia auditable de tiempos de portabilidad, tanto en los procesos con modificación del acceso del usuario como en los que no existe dicha modificación, es necesaria a efectos de control de las obligaciones de los operadores en relación con los procedimientos de portabilidad que esta Comisión define, así como con futuros fines de compensaciones en los términos que se establezcan mediante real decreto por la autoridad competente.

La incorporación del campo no reviste de una especial dificultad, ya que la información está disponible en las solicitudes de portabilidad que los operadores receptores manejan y calcular las estadísticas relacionadas con esta fecha y la de ejecución de la portabilidad son similares a las que ya existen para el tiempo medio de portabilidad. Por tanto, a la vista de lo anterior, se desestima la petición de los operadores de eliminar el campo y la estadística correspondiente, aunque se ha estimado pertinente incorporar dicha información como información no visible entre operadores, dado que puede aportar información sobre los procesos de provisión de cada uno de ellos y podría ser considerada confidencial. Así, este campo y las estadísticas relacionadas con el mismo serán accesibles únicamente por la Comisión.

- El campo “Flag de solicitud de desagregación del bucle” será modificado para indicar “Flag de solicitud de acceso mayorista”. De esta forma, el campo podrá identificar distintos valores en función del proceso de acceso mayorista (desagregación, acceso indirecto *bitstream*) al que se asocie la solicitud de portabilidad. Este flag tendrá un valor a “0” cuando no exista proceso asociado de acceso mayorista. El resto de valores podrá ser acordado por la AOP en función de las distintas tipologías de acceso mayorista que existan en cada momento (desagregación, GigADSL, ADSL-IP, NEBA).
- Los campos “Número de orden administrativo de la solicitud de desagregación del bucle” e “Identificador del proceso de desagregación de bucle”, deberán ser obligatoriamente rellenados por el operador receptor en las solicitudes de portabilidad asociadas a traspasos, según la Resolución DT 2010/1756. Estos campos además se renombran para hacerlos más genéricos en caso de reutilización por otros procesos mayoristas de provisión de acceso. Así, se corresponderán con “Número administrativo del acceso” y “Identificador del proceso mayorista de acceso”
- El campo “Horario para el cambio preferido por el abonado” hasta el momento era opcional y sólo debía ser obligatoriamente relleno cuando el usuario hubiera solicitado explícitamente en su solicitud la fecha y hora deseada para la ventana de cambio. Aunque sigue manteniéndose esta utilidad, se amplía la casuística en la que dicho campo puede ser utilizado, pasándose a denominar “Fecha y hora de inicio de la ventana de cambio deseada”, por claridad. Así, este campo del mensaje SP:
 - o Podrá ser relleno por el operador receptor para indicar el horario preferido para la ventana de cambio, entendiendo tanto la hora (es decir, el momento del día para la ventana de cambio) como la fecha del día, puesto que el usuario puede haber solicitado expresamente en su solicitud de portabilidad que la misma se realice en un plazo diferido, dentro del plazo máximo de 30 días naturales contados a partir de la fecha de la solicitud de portabilidad del usuario.
 - o Deberá ser relleno por el operador receptor, indicando como fecha y hora de la ventana de cambio la primera ventana de cambio del día 2, en el caso de que la solicitud venga tramitada por el proceso básico y el usuario no haya expresado su voluntad de ejecutar la portabilidad en un plazo diferido. Igualmente, en caso



de que la solicitud se tramite por el proceso asegurado, el usuario no haya solicitado una ventana de cambio específica y la portabilidad no esté asociada a una provisión de acceso mayorista, el operador receptor deberá indicar la ventana de cambio por defecto del día 3, intentando agilizar las portabilidades a lo largo de las ventanas de cambio disponibles, de forma que la portabilidad se realice lo antes posible.

- Deberá ser incluido obligatoriamente por el operador receptor con la ventana comunicada por Telefónica para el proceso de provisión de acceso mayorista, en los casos de traspasos entre terceros, de conformidad con la Resolución DT 2010/1756. Además, esta ventana de cambio no podrá ser modificada por el operador donante, ya que viene condicionada por el operador que provee el acceso mayorista, es decir, Telefónica, facilitando así la coordinación necesaria entre la provisión de acceso y la portabilidad¹⁵.
- Podrá ser rellenado por el operador receptor para indicar el horario preferido para la ventana de cambio, en aquellos casos donde Telefónica provea el acceso mayorista y sea operador donante. Ahora bien, la ventana de cambio vendrá condicionada por Telefónica, para poder facilitar la coordinación entre el proceso de provisión de acceso y la portabilidad, haciendo Telefónica sus mejores esfuerzos para ajustarse a la ventana de preferencia indicada.

Con respecto al plazo de provisión de acceso y portabilidad coordinado, Jazztel indica que el plazo por defecto no debería ser el plazo máximo para la provisión del acceso, sino el más breve posible. Esta Comisión no diverge de esta opinión y las modificaciones de portabilidad realizadas no modifican esta premisa, ya que aunque Telefónica al proveer el acceso mayorista es quien debe indicar la ventana de cambio en la que se efectuará tanto la provisión de acceso como la portabilidad, este plazo no tiene porqué coincidir siempre con el plazo máximo indicado en la oferta mayorista correspondiente, sino que debe estar incluido dentro del mismo, intentando Telefónica respetar al máximo la voluntad del usuario y aplicar ventanas de cambio en el plazo más breve posible.

- PASO 2 – Procesamiento de ficheros SP por la ER

La ER procesará los ficheros SP depositados cada día por los operadores en sus buzones, a partir de las 21:00h. La ER comprobará la correcta estructura de los ficheros y validará cada solicitud incluida en los mismos. Como parte de la verificación que la ER debe realizar sobre el contenido de los SP, se deberá validar que el campo “Fecha y hora de inicio de la ventana deseada” esté dentro del plazo mínimo y máximo para portar, es decir, siendo el mínimo plazo por defecto de un día en el proceso básico y dos días en el proceso asegurado con respecto al envío de la solicitud por parte del usuario (esquema anterior) y el máximo 30 días.

La ER generará un fichero de denegaciones DSP1 en el buzón de cada operador receptor, incluyendo las denegaciones de las solicitudes que hayan sido consideradas incorrectas, e igualmente, generará un fichero de acuses de recibo ACK incluyendo las solicitudes validadas. Por último, la ER generará un fichero por operador donante donde se incluyan todas las solicitudes de portabilidad SP que le correspondan y lo depositará en su buzón correspondiente antes de las 07:00 de la mañana. Ono es el único operador que propone adelantar el envío del fichero a las 05:00h, pero no se estima necesario, ya que el tiempo de proceso del que dispone el operador donante es suficiente, especialmente en el proceso asegurado.

¹⁵ De acuerdo con las mejores prácticas recomendadas por ECC (Electronic Communications Committee).



- PASO 3 – Validación de las solicitudes por el operador donante

El operador donante recogerá los ficheros SP disponibles en su buzón a partir de las 07:00h y realizará las correspondientes validaciones de las solicitudes.

- Si los ficheros son tramitados por el proceso básico, el operador donante dejará en su buzón un fichero DSP2 con todas las denegaciones y otro fichero ASP con las solicitudes aceptadas, antes de las 14:00h del mismo día.
- Si los ficheros son tramitados por el proceso asegurado, el funcionamiento será idéntico, pero el operador donante dispondrá de un mayor tiempo de proceso, pudiendo dejar los ficheros hasta las 20:15h del mismo día.

Se señala que aunque los operadores donantes pueden denegar las solicitudes de portabilidad por la causa “falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su DNI/NIF/CIF”, en el caso de que Telefónica sea operador donante, ésta no podrá denegar las solicitudes de portabilidad asociadas a un servicio mayorista de acceso por esta razón, al haber realizado dicha validación en el procedimiento de provisión de acceso correspondiente.

De conformidad con la resolución al respecto, en el caso de traspasos, el operador donante entre las validaciones a realizar deberá comprobar la correspondencia entre el número de teléfono a portar y el número administrativo del bucle. Si no existe correspondencia, deberá denegar el SP utilizando la causa “Falta de correspondencia entre numeración y administrativo/identificador del proceso mayorista”. Esta causa de denegación se renombra así para que combine en la misma causa tanto la denegación existente por falta de correspondencia con el identificador del proceso mayorista, como por la falta de correspondencia con el administrativo del bucle. En caso de denegación por este motivo, el donante facilitará el administrativo correcto en el campo “Descripción causa denegación”.

El operador donante deberá respetar la ventana de cambio propuesta por el operador receptor, siempre que esta ventana de cambio esté dentro del mínimo y del máximo permitido (30 días desde que el usuario solicitó la portabilidad), y según si el proceso se tramita por el proceso básico o asegurado. Así, de manera general se extiende la obligación de los donantes de respetar la ventana de cambio propuesta en caso de portabilidad asociada a proceso de traspaso a todos los operadores donantes.

Ahora bien, existe una excepción en el caso de que Telefónica sea el operador donante. Así, debido a que las portabilidades asociadas a la provisión de acceso mayorista por parte de Telefónica, implican una sincronización de trabajos en la central de Telefónica evitando la degradación de la calidad de servicio al usuario, en el caso de que el operador receptor no haya respetado la ventana de cambio propuesta por Telefónica en el proceso mayorista, Telefónica podrá modificar la ventana de cambio incluida por el operador receptor y sustituirla por la ventana de cambio asociada al proceso de provisión de acceso, siempre que este plazo esté dentro del máximo fijado en la correspondiente oferta mayorista.

En el caso de que el receptor indique una ventana de cambio posterior a la propuesta por Telefónica (por voluntad del usuario), y a tenor de las alegaciones realizadas por Telefónica, ésta deberá respetar dicha ventana siempre que el plazo sea superior al máximo de provisión mayorista. Si la ventana de cambio es mayor a la propuesta por Telefónica pero menor que el plazo máximo de provisión mayorista, Telefónica deberá hacer sus mejores esfuerzos para adaptarse a esta ventana, pero podrá modificarla en caso de que haya riesgo de pérdida de servicio a la hora de coordinar los trabajos de provisión con portabilidad.



- PASO 4 – Generación del fichero de confirmaciones CP

En este paso la ER procesa los ficheros de respuestas de los operadores y genera los correspondientes ficheros de confirmaciones.

- Para aquellas solicitudes que se tramiten por el proceso básico, la ER procesará los ficheros de respuesta de los donantes a partir de las 14:00h y dejará en los buzones de cada operador donante un fichero de acuses de recibo de aceptaciones y denegaciones y en cada buzón de los operadores receptores los correspondientes ficheros de aceptación y denegación de las solicitudes iniciadas por tales operadores. Asimismo, hasta como máximo las 15:00h la ER habrá generado y puesto a disposición de todos los operadores (receptores, donantes y terceros) el fichero de confirmaciones (mensajes CP) con las solicitudes confirmadas para portar.
- Para aquellas solicitudes tramitadas por el proceso asegurado, el tratamiento será el mismo que el anterior, pero los ficheros generados por la ER serán puestos a disposición de los operadores donante, receptor y terceros hasta las 23:15h. Por su parte, como se especificó en las resoluciones DT 2010/1756 (traspasos de operador) y DT 2011/738 (procedimientos NEBA), la ER enviará al buzón de Telefónica hasta las 23:15h el fichero CP con las confirmaciones entre terceros para coordinar el proceso de traspaso entre operadores. Aunque se proponía modificar el fichero CP general y evitar replicar un CP exclusivo para Telefónica, la posición mayoritaria de los operadores, representados por la AOP ha sido el de generar un CP entre terceros para Telefónica donde el formato deberá incluir los siguientes campos adicionales:
 - Número administrativo del acceso
 - Identificador del proceso mayorista de acceso

Se mantiene en la especificación vigente la generación de ficheros CP a donante, receptor y terceros de forma separada, aunque en el informe de audiencia se proponía simplificar el proceso generando un único fichero CP común para todos los operadores, ante la falta de alegaciones de los operadores en este sentido.

- PASO 5 – Generación del fichero de portabilidades no cancelables

Una vez que los operadores reciben el fichero CP con las portabilidades confirmadas pueden empezar a preparar la actualización de sus sistemas y los trabajos de coordinación de trabajos a realizar en la ventana de cambio, relacionados con la provisión o modificación de acceso si es el caso. Ahora bien, partiendo de la propuesta original y de acuerdo con las alegaciones recibidas por los operadores, las portabilidades serán aún cancelables, por lo que la ER deberá generar un fichero PNC con las portabilidades no cancelables, en el que se incluyan todas las solicitudes confirmadas con anterioridad y que no hayan sido canceladas, que deberán ser realizadas en las VC del día siguiente a su publicación. De este modo:

- Las solicitudes tramitadas por el proceso básico podrán cancelarse hasta las 19:00h del día anterior a la ventana de cambio. Una hora más tarde, a 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 las 17:00h del día anterior a la ventana de cambio, y nunca con un plazo inferior a 12 horas hábiles respecto al comienzo de ésta (14 horas hábiles para portabilidades asociadas a traspasos entre terceros). A partir de las 17:00h la ER comenzará la generación del fichero PNC de portabilidades no cancelables, que será puesto a disposición de los operadores hasta las 20:00h.



Por último, se recuerda que el fichero SP en el caso de que sea necesaria la modificación o provisión del acceso físico al usuario, podrá ser enviado por el operador receptor a la ER en cuanto conozca la fecha en la que finalizará la provisión del mismo, por lo que entre el envío del fichero CP y el envío del fichero PNC pueden pasar días. Lo mismo ocurrirá en el caso de las solicitudes cuya ventana de cambio haya sido solicitada por el usuario más allá del plazo por defecto.

- PASO 6 – Ejecución de la portabilidad en la ventana de cambio

Los operadores realizarán las modificaciones y cambios en sus bases de datos para actualizar los encaminamientos hacia los números portados, en las ventanas de cambio especificadas. En el caso del proceso básico la ventana de cambio por defecto empezará a las 08:00h de la mañana, salvo que el usuario haya especificado otra distinta. En el caso del proceso asegurado las ventanas de cambio se distribuyen a lo largo del día.

4.1.5 Impacto de la reducción de plazo en el proceso de cancelación

Las modificaciones propuestas en el proceso de cambio de operador ocasionadas por la reducción del plazo de portabilidad, tienen como derivada la revisión a su vez de los plazos y procedimiento de cancelación de portabilidades. En este sentido, de conformidad con la propuesta de la AOP, aunque el procedimiento de cambio de operador se propone realizarlo mediante un proceso *batch*, en el caso del proceso de cancelación mantendrá el funcionamiento *on-line* mediante mensajes.

De acuerdo con el procedimiento especificado de reducción de plazo y para facilitar la coordinación de los operadores, además del fichero CP con las solicitudes confirmadas, la ER deberá publicar otro fichero con las solicitudes que definitivamente serán portadas a lo largo del día siguiente, debido a que entre la publicación del fichero CP el día anterior a la ventana de cambio se han podido producir cancelaciones de portabilidad. Este fichero se denominará PNC (Portabilidades No Cancelables), por su similitud funcional con el equivalente de la portabilidad móvil, y en el mismo se incluyen todas las portabilidades que deban ser realizadas en las VC del día siguiente a su publicación y que no pueden por tanto ser canceladas. Así, aquellas solicitudes confirmadas en ficheros CP que deban ser realizadas en días posteriores, bien por deseo del usuario, bien por la necesaria coordinación con el proceso de provisión de acceso, se incluirán en el fichero de portabilidades no cancelables correspondiente a la víspera del día a portar.

El fichero PNC tendrá un formato idéntico al del fichero CP, donde la fecha de ventana de cambio de las portabilidades en él incluidas corresponda obligatoriamente al día siguiente a su publicación.

Ningún operador ha mostrado oposición a la publicación de este fichero PNC. Con respecto al límite del plazo de cancelación, Telefónica solicitaba en sus alegaciones disponer de al menos 1 día de antelación con respecto a la ventana de cambio para saber cuántas desagregaciones tiene realmente que coordinar y acometer y evitar así incidencias ante los clientes, ya que las cancelaciones no las puede prever aunque haya posicionado con antelación la ventana de cambio.

Como se ha razonado anteriormente, se ha considerado conveniente atender a las alegaciones recibidas, de forma que todas aquellas solicitudes que sean tramitadas mediante el proceso asegurado, dispongan de un plazo suficiente de cancelación y evitar así pérdidas de calidad de servicio para el cliente final, que pueden producirse cuando la portabilidad se realiza sin que la modificación del acceso físico haya sido realizada o viceversa. Así, el plazo límite de cancelación es de manera general las 17:00h del día anterior a la ventana de cambio, pero teniendo como requisito que la cancelación nunca



podrá efectuarse con un plazo inferior a 12 horas hábiles respecto del comienzo de la ventana de cambio (14 horas hábiles en el caso de portabilidades asociadas a traspasos entre terceros, de conformidad con la resolución DT 2010/1756). Es decir, $T_{CN} = 12$ horas, excepto en caso de traspasos, donde $T_{CN} = 14$ horas.

Ahora bien, se mantiene un límite de cancelación inferior para las solicitudes que se tramiten mediante el proceso básico, puesto que estas solicitudes no tienen asociada la problemática de provisión o modificación del acceso correspondiente y su cancelación puede ser gestionada por los operadores de forma automática. Además, el menor volumen de estas portabilidades hace posible que la ER pueda generar rápidamente (en una hora) el fichero PNC y que los operadores puedan actualizar las portabilidades a realizar al día siguiente, más aún si se tiene en cuenta que no se necesita de operaciones de tipo manual a realizar. En estos casos, el fin de plazo para cancelar será las 19:00h del día anterior a la ventana de cambio, siendo entonces $T_{CN} = 1$ hora.

Se recuerda que como funciona en la actualidad las solicitudes de cancelación que lleguen antes de la publicación del fichero de confirmaciones CP, es decir, hasta las 14:00h en el proceso básico, o hasta las 20:15h en el proceso asegurado, podrán ser canceladas sin que sea necesario para la ER generar el correspondiente mensaje CP.

Por último, el mensaje de cancelación seguirá siendo replicado al operador correspondiente, como se realiza actualmente y, de acuerdo con las modificaciones aprobadas en caso de traspaso de operador, las cancelaciones también serán replicadas a Telefónica.

4.1.6 Impacto de la reducción de plazo en portabilidad con donante no activo

La reducción del plazo de portabilidad debe aplicarse también al caso en el que el operador donante haya sido marcado como “no activo” en la ER, por parte de la AOP. A través de sus alegaciones, la AOP considera más óptimo y operativo que todas las portabilidades sean solicitadas mediante el mismo proceso, incluidas las dirigidas a un operador donante no activo, eliminándose el correspondiente proceso *on-line* de la especificación. También Telefónica y Vodafone han alegado en este sentido.

Así pues, el proceso de portabilidad con donante no activo se realizará mediante los procesos batch de portabilidad, ya sea proceso básico o proceso asegurado, y donde la ER ejercerá de operador donante. En caso de que el mensaje SP correspondiente no tuviera una fecha de ventana definida, la ER asignará por defecto la primera ventana de cambio, a las 08:00h.

4.2 ELIMINACIÓN DEL PROCESO DE CANCELACIÓN POR DONANTE

En la especificación vigente, las portabilidades pueden ser canceladas tanto por el operador receptor como por el operador donante. La causa principal para que el operador donante solicite la cancelación de una portabilidad está ligada a que el usuario así lo haya solicitado a dicho operador y es la causa mayoritaria de cancelación de solicitudes de portabilidad, fruto en muchas ocasiones de las prácticas comerciales de los operadores donantes para recuperar sus clientes.

El objetivo de las especificaciones es el de posibilitar el cumplimiento de la voluntad del usuario, permitiendo que éste pueda cancelar su solicitud de portabilidad. Ahora bien, este objetivo no puede resultar en perjuicio para el usuario, víctima en ocasiones de prácticas de *slamming*, es decir, de cambio de operador sin el consentimiento del cliente.

Aunque la cancelación por donante se ha venido manteniendo en las especificaciones de portabilidad fija hasta la actualidad, habiéndose impuesto la salvaguarda en las mismas de que el operador receptor pueda solicitar al operador donante la acreditación de la solicitud



de cancelación del usuario, en la práctica, tal y como se observa de los comentarios recibidos de Telefónica y Jazztel, la verificación de dicha acreditación no se realiza en muchos casos. Por una parte, los operadores donantes en muchas ocasiones no envían dicha acreditación al operador receptor y, en cualquier caso, las cancelaciones no se paralizan aunque dicha acreditación no sea enviada, teniendo en cuenta que el plazo para cancelar es limitado y que el objetivo de las especificaciones no es el de impedir la voluntad del usuario si éste desea cancelar su solicitud de portabilidad, sino el de poder verificar a posteriori por parte de los operadores receptores que no se están produciendo prácticas de *slamming*, es decir, de retención de clientes sin su consentimiento.

A partir de las solicitudes de Grupalia y Telefónica, en el informe de audiencia se propuso eliminar la posibilidad de que el operador donante cancelase las solicitudes de portabilidad fija mediante el proceso de cancelación o mediante el de denegación por petición de cliente, para evitar (i) la transferencia de los consumidores a otros proveedores sin su consentimiento explícito y (ii) el fomento de prácticas comerciales que no siempre redundan en beneficio del usuario ni promueven una mayor competencia en el sector, al potenciarse una competencia basada en contraofertas de retención de clientes por parte de los operadores donantes, pero imposibilitan a su vez por falta de tiempo las contraofertas de los operadores receptores.

Ahora bien, las alegaciones de los operadores agrupados en ASTEL se dividen en dos posturas:

- Un grupo de operadores (incluyendo a Jazztel, Orange, Vodafone y R Cable) opina que no debería eliminarse la posibilidad de cancelar por parte del donante, debido a que entonces se realizarán portabilidades erróneas que deben volverse a realizar hacia el donante, bien porque el usuario haya cambiado de opinión o por errores en el alta, donde el operador donante asume los costes asociados de provisión en el caso de las solicitudes de portabilidad con desagregación de bucle. Además, la cancelación por donante evita las prácticas de *slamming* de los receptores, ya que al contrario de la portabilidad móvil, donde se necesita entregar la SIM al cliente para que el servicio funcione, en la portabilidad fija pueden existir altas fraudulentas sin que el cliente se de cuenta hasta que llega la primera factura, ya que en ocasiones no se necesita entregar elemento alguno al cliente ni realizar actuación en el domicilio del mismo.
- Otro grupo de operadores (incluyendo a Telefónica, Grupalia y BT) considera procedente eliminar la cancelación por donante al permitir a este operador ejercer labores comerciales de contraoferta y prácticas de recuperación, impidiendo al operador receptor reaccionar comercialmente, provocando una situación de desigualdad competitiva y ocasionando frecuentemente al operador receptor incurrir en gastos de establecimiento del servicio anteriores a la realización de la portabilidad, que no se pueden recuperar, premiándose así la recuperación del cliente por parte del donante, pero sin mejorar la calidad de servicio.

Jazztel añade además que la práctica comercial de retención de clientes por parte de los operadores donantes es legítima y beneficiosa para el usuario, quien se beneficia de una mejor oferta comercial y la supuesta falta de claridad de las ofertas no debería corregirse mediante esta medida sino según las obligaciones de la Carta del Usuario. En este sentido, Orange considera la retención de relevancia para los operadores alternativos de menor tamaño a la hora de consolidar su posición en el mercado. Jazztel también señala que los operadores receptores carecen de incentivos para atender una solicitud de cancelación de portabilidad y que las prácticas de *slamming* por parte de los operadores receptores pueden provocar perjuicios para el cliente tales como el pago de penalizaciones asociadas al servicio que se da de baja y costes adicionales por la provisión de acceso mayorista en el caso de que el cliente desee restablecer el servicio con su operador donante. Este efecto



podría incluso, según Orange, propiciar un mayor volumen de altas fraudulentas por el efecto sobre el cliente, que optaría por quedarse con el nuevo operador, aunque no lo hubiera deseado inicialmente.

Vodafone indica que es obligatorio remitir en 24 horas la documentación acreditativa del consentimiento del usuario cuando el operador donante cancela, evitando así que los donantes retengan a los abonados sin su consentimiento.

R Cable solicita que se establezcan las obligaciones de los operadores receptores en el proceso de cancelación, en cuanto a medios a disposición del cliente para ejecutar la cancelación o los plazos que deben respetar para atender una petición de cliente.

Grupalia, que se muestra de acuerdo con la eliminación de la cancelación por donante, añade que existen mecanismos suficientes a través del sistema de gestión de incidencias para que el operador receptor pueda y deba cancelar las solicitudes de portabilidad que por error le lleguen a través de los sistemas de la ER.

Por último, FACUA manifiesta que la reducción de plazos de portabilidad no tiene porqué ser incompatible con su derecho a cancelar la portabilidad, sobre todo si el usuario se percató de que el contrato no se adecua a la oferta comercial.

En respuesta a las alegaciones presentadas, se considera conveniente puntualizar que el objetivo de la cancelación es permitir al usuario la posibilidad de cancelar libremente su solicitud de portabilidad, tanto en los casos en que voluntariamente haya decidido cambiar de idea, así como en los casos donde no haya dado su consentimiento a portar, lo cual es conforme con las recomendaciones del BEREC, en su informe sobre las mejores prácticas para facilitar el cambio de proveedor a los usuarios¹⁶. Por tanto, se ha intentado mantener la posibilidad de cancelar las portabilidades en la especificación, aún cuando los plazos de portabilidad se han reducido drásticamente.

Ahora bien, lo que se debate en el presente procedimiento es la metodología a emplear para llevar a cabo dichas cancelaciones. Desde la perspectiva jurídica, la portabilidad es considerada un alta en el nuevo operador y una baja simultánea en el operador precedente. Así, de manera general, en cualquier servicio de comunicaciones electrónicas si un usuario solicita el alta en un prestador de servicio, y posteriormente decide cancelar su alta antes de que ésta se haga efectiva, el proceso normal es dirigirse al prestador en el que se había presentado el alta y anularla. En el caso del servicio telefónico, la existencia de unos procedimientos acordados y coordinados entre operadores a la hora de realizar el cambio de operador, ha hecho que fuera posible que el usuario se pudiese dirigir al operador donante, además de al operador receptor, para proceder a cancelar su solicitud.

Sin embargo, esta posibilidad adicional que se brindaba al usuario para poder cancelar la portabilidad no fue diseñada con el ánimo de ofrecer una herramienta a los operadores donantes de recuperación de clientes, sino el de ofrecer otra vía adicional de cancelación. Si bien esta Comisión es consciente de que las prácticas comerciales de retención de clientes por parte de los operadores son legítimas y no están prohibidas, salvo en casos puntuales de posición de dominio¹⁷, no se estima conveniente dar una ventaja competitiva adicional a los operadores donantes con respecto a los operadores receptores en la captación de clientes mediante el uso de los procedimientos de portabilidad, que deben ser utilizados de forma imparcial por los operadores. Por ello, si los operadores donantes prefieren continuar manteniendo una operativa comercial de retención, en lugar de orientarse hacia la fidelización del cliente, esta posibilidad se sigue brindando en la práctica, aunque los

¹⁶ BEREC report on best practices to facilitate consumer switching (BoR (10) 34 Rev1)

¹⁷ Por ejemplo, Telefónica no puede efectuar prácticas de recuperación de clientes según Resolución MTZ 2008/626 de 22 de enero de 2009 (mercados 4 y 5)



operadores donantes no puedan cancelar de manera directa la portabilidad, ya que si el usuario acepta volver con el operador, siempre podrá solicitar la cancelación al operador receptor. De esta forma, se pretende evitar utilizar la cancelación por donante como una herramienta que favorezca al donante con respecto al receptor, y que además puede incluso propiciar situaciones de cancelaciones de portabilidad sin consentimiento del usuario, ya que las especificaciones vigentes, a diferencia de lo señalado por Vodafone, no paralizan la cancelación si el operador donante no envía dicha confirmación al receptor.

Por otra parte, aunque algunos operadores señalan que los operadores receptores carecen de incentivos para atender las solicitudes de cancelación de portabilidad, merece la pena recordar que tampoco los operadores donantes tienen incentivos en aceptar las portabilidades. Sin embargo, los procedimientos de portabilidad deben ser cumplidos tanto por los operadores donantes como receptores, estando por tanto el receptor obligado a cancelar la portabilidad del usuario si la solicitud del mismo llega en plazo. Por ello, y atendiendo al comentario recibido al respecto, es importante que el usuario conozca su derecho a cancelar su solicitud de portabilidad, el procedimiento y el plazo que se le otorga para ello, de acuerdo con el objetivo de que el usuario disponga de información clara y veraz sobre su derecho a cancelar la portabilidad y la metodología para ello. En este sentido, se juzga necesario incluir dentro de los requisitos mínimos a incluir en las solicitudes de abonado de cambio de operador la siguiente información:

“El operador receptor podrá cancelar la solicitud de portabilidad del usuario, 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”.

De este modo, el usuario estará plenamente informado de su derecho a cancelar, a la vez que se otorgan las mismas posibilidades al operador donante y receptor para que ejerzan su labor de captación del cliente.

Aunque los operadores contrarios a la eliminación de la cancelación por donante manifiestan que aumentará el número de portabilidades erróneas que deberán volverse a ejecutar hacia el donante, bien sea por el cambio de opinión del usuario o por errores en el alta, causando costes de la provisión del acceso desagregado, se ha de señalar que también los operadores receptores en ese caso habrán tenido unos costes de provisión ligados al acceso cuando la portabilidad se ha realizado erróneamente. Con un mayor conocimiento por parte del usuario de la metodología y plazo límite para cancelar la portabilidad, el número de portabilidades efectuadas erróneamente debería disminuir. Asimismo, y como manifiesta Grupalia, a través del sistema de gestión de incidencias de la ER y los contactos técnicos entre operadores se pueden cancelar aquellas solicitudes de portabilidad que hayan sido iniciadas erróneamente.

No obstante lo anterior, y aunque la eliminación de la cancelación por donante evita que se produzcan cancelaciones no solicitadas por el cliente (*slamming* del operador donante) y no otorga ventajas competitivas al donante, se admite que en cierta medida puede propiciar los casos de captación de clientes por parte del receptor sin su consentimiento (*slamming* del operador receptor). Como reconoce el ECC (Electronic Communications Committee) en su informe sobre eficiencia en la portabilidad¹⁸, los casos de *slamming* por parte del operador receptor son más probables en la portabilidad fija que en la móvil, ya que en muchas portabilidades fijas no es necesario realizar modificaciones en predios de abonado, con lo

¹⁸ “Number portability efficiency: impact and analysis of certain aspects in article 30.4 of the universal service directive and general remarks on NP efficiency” – ECC Report 155.



que el usuario se da cuenta de que ha cambiado de operador cuando le llega la primera factura del operador receptor.

La propia Directiva ha introducido la obligación de implementar medidas que aseguren a los usuarios protección ante portabilidades contra su voluntad y el derecho a la compensación a los usuarios en dicho caso. De hecho, el artículo 38.2.m de la LGTel ha incorporado esta compensación a los usuarios, aunque los términos específicos mediante el que se llevará a cabo deberán establecerse mediante real decreto.

Por tanto, y a la espera de la definición de medidas compensatorias al usuario que puedan reducir los casos de *slamming* de los operadores receptores, conviene analizar si se pueden establecer medidas sencillas y efectivas que frenen en lo posible las portabilidades iniciadas por operadores receptores sin el consentimiento del abonado. En este sentido, aunque el operador donante puede requerir un porcentaje de las solicitudes autorizadas por el cliente de portabilidad al operador receptor, esta medida simplemente permite detectar que han existido casos de *slamming* pero no permite evitar que se produzca, ya que para impedir que el operador donante pueda comportarse de manera anticompetitiva y suponga una barrera a la portabilidad, el donante no puede obstaculizar el procedimiento de portabilidad, aunque no disponga de la solicitud firmada de portabilidad por el usuario. Otras medidas implementadas en otros países consisten en que el usuario aporte un código otorgado por el operador donante previamente, para poder iniciar la portabilidad. Esta medida, que asegura la inexistencia del *slamming* por el receptor, puede ocasionar el inconveniente de retrasar las portabilidades, al tener el usuario que solicitar este código al donante en el caso de que no sea un código fijo y puede originar denegaciones de portabilidad si el código no es indicado correctamente por el usuario, además de que requiere de cambios por parte de todos los operadores para incorporar estos códigos ante petición del usuario o en las facturas al mismo. Por tanto, una medida de este tipo podría ser valorada en un futuro a petición de los operadores, si observaran que los casos de *slamming* son importantes.

Ahora bien, en el contexto de reducción de plazos de portabilidad de este procedimiento, conviene distinguir las distintas casuísticas para determinar la capacidad de detener el *slamming* del receptor antes de que la portabilidad se haga efectiva y sus efectos. En el caso de las portabilidades que se tramiten mediante el proceso básico, es decir, principalmente aquellas que no requieren la modificación del acceso del usuario, la probabilidad de detección del *slamming* por parte del operador donante es muy reducida, ya que el donante dispone de menos de un día para contactar con el usuario, verificar si el usuario ha dado su consentimiento, solicitándole una confirmación del caso de *slamming* mediante algún tipo de soporte legal (escrito firmado, verificación por terceros, firma electrónica, otro) y proceder a cancelar la solicitud antes de las 19:00h del día anterior a la ejecución de la portabilidad. Asimismo, en estos casos el usuario puede volver a solicitar la portabilidad hacia su operador donante o gestionar el caso mediante incidencia de portabilidad, de manera que en 1 día hábil el usuario esté de nuevo operativamente con su anterior operador. Es por ello que para el caso de portabilidades gestionadas a través del proceso básico, no se juzga necesario incorporar la posibilidad de cancelación por donante para limitar el *slamming* del operador receptor, ya que el plazo para detectar estos casos por el donante es muy corto y la portabilidad se puede revertir fácilmente sin suponer costes de provisión de acceso a los donantes.

Por su parte, en el caso de las portabilidades gestionadas a través del proceso asegurado, es decir, principalmente aquellas portabilidades que requieren la modificación o provisión del acceso correspondiente al usuario, el usuario sería consciente del *slamming* en los casos en que se necesite modificar elementos en predios de abonado, con lo que podría proceder a cancelar la portabilidad vía su operador receptor. Asimismo, en el caso de portabilidades asociadas a desagregación de bucle, tanto si Telefónica actúa en rol donante, como en caso



de traspaso entre terceros, el operador donante tendría tiempo suficiente para detectar el *slamming* con el usuario y que éste solicite la cancelación vía receptor.

Ahora bien, para facilitar que el usuario pueda cancelar esa solicitud de portabilidad que ni siquiera ha solicitado legalmente, ya que se trata de casos de *slamming*, se considera útil incluir en la especificación que el operador donante podrá transmitir al operador receptor las solicitudes de cancelación de portabilidad por causa "*slamming*" en plazo para que éste proceda obligatoriamente a cancelar la portabilidad. Estas solicitudes de cancelación de los usuarios deberán venir convenientemente identificadas mediante soporte legal (escrito firmado por el usuario, verificación por terceros, firma electrónica, etc.) señalando el usuario que está siendo víctima de un intento de cambio de operador sin su consentimiento expreso.

Por último, cabe señalar ante los comentarios de Jazztel, que en caso de portabilidad no solicitada por el usuario (*slamming*), las compensaciones a los usuarios por abusos de portabilidad vendrán definidas por real decreto, por lo que se eliminarán las consecuencias económicas ligadas al *slamming* y vinculadas al hecho de tener que requerir la portabilidad de nuevo hacia su operador donante.

4.3 ELIMINACIÓN DE CUPOS POR OPERADOR DONANTE

Teniendo en cuenta que los sistemas técnicos de los operadores han mejorado notablemente en los últimos años y los cupos suponen en la práctica una limitación software que no se corresponde con una verdadera limitación real de los sistemas a la hora de gestionar las solicitudes, en el informe de audiencia se propuso la eliminación de tales cupos, de acuerdo con la petición de Jazztel y Telefónica, quienes manifestaban que en ocasiones los problemas de saturación de cupos han provocado encolamientos de solicitudes y no están justificados técnicamente, suponiendo un perjuicio al usuario final que desea portarse.

La mayoría de operadores, representados por la AOP y ASTEL, coinciden con la conveniencia de eliminar los cupos para solicitudes de portabilidad de tipo 1 (numeración geográfica correspondiente a accesos individuales analógicos). Sin embargo, con respecto a las solicitudes de portabilidad de tipo 3 (numeraciones de acceso múltiple) y de tipo 4 (numeraciones de tarifas especiales) solicitan el mantenimiento de los mismos, ya que estas solicitudes requieren de una mayor dedicación y tiempo de procesamiento por parte de los operadores donantes, asociado al tratamiento manual de las mismas por el mayor volumen de validaciones precisadas, la complejidad de las mismas y la necesidad de realizar coordinación de trabajos en planta. Adicionalmente, dado que las solicitudes serán tramitadas mediante ficheros y no mediante proceso *on-line*, proponen un mecanismo en la ER que realice un reparto proporcional de las solicitudes a tramitar en días posteriores por llegar al cupo de solicitudes de cada operador donante.

Por último, la AOP valora conveniente establecer un mecanismo de control que proteja el sistema de la ER para evitar caídas de la misma, mediante la implementación de un cupo de solicitudes diarias a incluir por cada operador receptor en su correspondiente fichero SP, siendo el mismo valor para cada operador receptor, proponiéndose un valor de 5.000¹⁹, y siendo revisable al alza en caso de detectarse la necesidad. Este cupo no afectaría la ejecución normal de los procesos de portabilidad, al tratarse de un valor más alto que el número de solicitudes de portabilidad diario del total de operadores conectados a la ER, pero limitaría los riesgos de situaciones anómalas como por ejemplo ficheros SP de operadores receptores con un número extraordinariamente elevado de solicitudes por error.

¹⁹ Jazztel propone un valor de 7.000.



Adicionalmente, Telefónica vuelve a resaltar la importancia de mantener los cupos para las solicitudes de acceso múltiples, ya que están asociadas a clientes empresariales y conllevan un proceso de verificación y coordinación de trabajos (desmontaje de equipos y pruebas) por parte del operador donante, que se realizan sin automatización. Ono coincide en el mismo comentario y añade también la necesidad de cupos para las numeraciones de tarificación adicional, ya que cualquier error en la portabilidad del número tiene un impacto muy relevante en la facturación de la empresa cliente.

Vodafone coincide con la propuesta de la AOP, pero propone adicionalmente una actualización en caso de saturación del cupo más dinámica que la actual, por ejemplo con un periodo menor para el recálculo del cupo, ya que aunque los cupos se calculan automáticamente por la ER en función de la demanda preexistente, este mecanismo no es suficientemente dinámico para ajustarse a la demanda, lo que fuerza a que quede a discreción del operador donante una actualización voluntaria para atender dicha demanda.

Una vez analizadas las alegaciones, se desea señalar que los operadores tienen la capacidad y el deber de ir actualizando progresivamente sus sistemas para poder adaptarse a los crecimientos en el tratamiento de solicitudes de portabilidad demandados por los usuarios. Esto es de especial relevancia y fácil de acometer para todas las portabilidades que se validen de manera automática, por lo que se mantiene la eliminación de cupos para las solicitudes de acceso individual, que corresponden mayoritariamente al segmento residencial, de forma que los usuarios no se vean perjudicados por retrasos en el procesamiento de sus portabilidades debido a saturaciones de cupos.

Ahora bien, atendiendo a la solicitud de la mayoría de operadores, que consideran importante mantener los cupos de tratamiento de solicitudes del operador donante en el caso de las solicitudes de acceso múltiple y de tarifas especiales, por su especial procesamiento manual en muchos casos ligado a la verificación de configuraciones de empresas y mayores medidas de seguridad a la hora de proceder al cambio de operador con pruebas del servicio, se considera conveniente mantener los cupos de tratamiento de solicitudes por el operador donante para esta tipología de solicitudes (tipo 3 y 4), teniendo en cuenta además que la mayoría de problemas de saturación de cupos suelen ocasionarse con las portabilidades residenciales (tipo 1). Sin embargo, por coherencia con el proceso de provisión mayorista de acceso, se ha de tener en cuenta que aquellas solicitudes de numeración geográfica asociadas a la provisión de un acceso mayorista por parte de Telefónica no podrán ser encoladas, ni por Telefónica en rol donante ni por el operador donante distinto a Telefónica en caso de traspaso entre terceros.

Con respecto al método de cálculo proporcional de solicitudes a descartar por exceso de cupo, esta Comisión no ve inconveniente a su inclusión en la especificación, ya que describe el cálculo de las solicitudes que deberán ser extraídas del fichero SP a enviar a cada operador donante, en función de su cupo diario y puestas en cola para su procesamiento en los días siguientes. Este mecanismo se incluirá directamente en la descripción de las distintas fases del proceso de cambio de operador de la especificación.

Adicionalmente, aunque el mecanismo de actualización de cupos establecido es ejecutado automáticamente por la ER, sin que los operadores donantes puedan intervenir y suponer una traba a la ejecución de las portabilidades, resulta apropiado el comentario de Vodafone respecto a que tales procedimientos de actualización de cupos no son lo suficientemente dinámicos para ajustarse a la demanda, forzando entonces su ampliación a la actualización voluntaria del operador donante. Para evitar en la medida de lo posible estas situaciones, se propone reducir el período de cálculo para la modificación de cupos diarios mediante el mecanismo extraordinario, de forma que cuando las denegaciones por desbordamiento del tiempo T_Q en cola de espera ocurran en 3 días distintos durante un periodo de 5 días hábiles consecutivos, la ER aplique la fórmula extraordinaria de actualización del cupo del operador



donante. Una vez aplicada la fórmula, no volverá a comprobarse su aplicación hasta pasados 5 días hábiles. Esta disminución del plazo de comprobación (de 8 a 5 días) y del número de días con denegaciones (de 4 a 3) producirá una garantía adicional de que los operadores donantes actúen con mayor diligencia ante saturaciones de cupo.

Por último, aunque los cupos definidos en la especificación tienen como objetivo fundamental la protección de los operadores donantes ante incrementos puntuales de solicitudes para su correcto tratamiento, no se tiene objeción en indicar en la especificación que los operadores receptores deberán respetar un límite técnico en el número máximo de solicitudes diarias incluidas en sus ficheros SP, de forma que se impida bloquear a la ER en caso de que algún operador envíe un fichero SP con un número extraordinariamente elevado de solicitudes de portabilidad. Este límite máximo de solicitudes a incluir en el fichero SP deberá ser igual para todos los operadores y suficientemente elevado para que no impida el procesado de solicitudes por parte de los operadores, ya que simplemente responde a una función de salvaguarda de la ER ante error de generación de ficheros por parte de los operadores receptores. Dado que la AOP propone un valor de 5.000 solicitudes por fichero SP se acepta este valor, aunque de todas formas deberá actualizarse al alza en caso de que los volúmenes de portabilidad diaria aumenten y los operadores receptores con mayor número de portabilidades así lo requieran.

4.4 REVISIÓN DE PROCESOS Y ESTADÍSTICAS

Dentro del procedimiento en curso, la AOP propuso la eliminación de los siguientes procesos, por ser escasamente utilizados y obsoletos:

- Proceso de verificación de la integridad de la base de datos de referencia (proceso 6): este proceso concebido originalmente para que la ER pudiera consultar a los operadores información relativa a los datos sobre numeración portada de sus bases de datos internas, no se ha utilizado en los últimos años.
- Proceso de adquisición de conocimiento de numeración portada (proceso 7): este proceso permite a los operadores realizar consultas sobre numeración portada a la ER. Sin embargo, teniendo en cuenta que la ER genera diariamente el fichero de Adquisición Total, que contiene toda la información de la numeración portada, la AOP considera que la opción de consulta del “conjunto de la numeración portada” ofrecida en el proceso 7 es redundante con la generación del fichero de Adquisición Total y por tanto prescindible. Por tanto, proponen la eliminación de dicha opción dentro del proceso, reflejando la generación del fichero de Adquisición Total en las especificaciones.
- Proceso de resolución de posibles incoherencias entre las bases de datos de operadores y la base de datos de referencia (proceso 8): este proceso diseñado originalmente para permitir a los operadores la identificación en la ER de errores en el proceso de portabilidad y el inicio de su resolución, deja de tener validez al haber sido implementado el sistema de gestión de incidencias, que sustituiría dicha funcionalidad.
- Proceso de rechazo por operador tercero, tras confirmación previa (proceso 10): la implementación en la ER de la funcionalidad que permite controlar que las solicitudes de portabilidad son dirigidas al donante correcto, así como el sistema de gestión de incidencias, resultan en que la funcionalidad del proceso 10 que permite a los operadores en rol tercero informar de movimientos de cambio de operador, cesión de numeración o modificación de NRN que no podrán ser provisionados en su VC, sea innecesaria y de hecho, no esté siendo utilizada por los operadores.

Habiéndose analizado esta petición, se concluye que efectivamente los procesos 8 y 10 pueden ser eliminados de la especificación, al haber sido sustituida su funcionalidad por el sistema de gestión de incidencias y no ser ya utilizados en la práctica. También se eliminará



el proceso 6 de verificación de la integridad de la base de datos de referencia, dado que si bien el mismo fue de utilidad en los primeros años de la portabilidad, la posterior consolidación y estabilidad del funcionamiento de la ER y de los procedimientos de portabilidad han resultado en que este proceso ha dejado de ser utilizado y puede ser eliminado.

Asimismo, de acuerdo con el análisis de la AOP, se procede a eliminar la opción de consultar el conjunto de la numeración portada del proceso 7 de adquisición de conocimiento de numeración portada, manteniendo dicho proceso en las especificaciones y añadiendo que la ER genera diariamente el fichero de Adquisición de Conocimiento Total, con la información completa de la numeración portada, disponible para el conjunto de los operadores del dominio de portabilidad. Es decir, en el proceso 7 de adquisición de conocimiento de numeración portada se indicará lo siguiente:

“El operador enviará un mensaje SNP de solicitud de información sobre numeración portada a la ER. La información solicitada podrá ser relativa a un número o a un rango de números contiguos. Independientemente de las peticiones recibidas de los operadores, finalizado cada día hábil de portabilidad, la ER generará un volcado a fichero de la BDR (fichero de Adquisición de Conocimiento Total), que pondrá a disposición de los operadores del dominio de portabilidad para que actualicen sus bases de datos.”

Igualmente, se eliminan de la especificación los mensajes correspondientes a los procesos 6, 8 y 10 (mensajes VNP, RVNP, DIN, RDIN, RIN, RP y CPR), así como los temporizadores específicos asociados (T_V , T_{IH1}).

Por otra parte, dado que desde la última revisión de las especificaciones fijas se completó la migración del sistema de portabilidad móvil distribuido a un sistema centralizado, la implementación de la adecuación realizada en la ER al sistema de portabilidad móvil distribuido, necesaria en su momento para permitir que la ER consolidase en un único fichero todos los datos de portabilidad móvil, resulta ahora obsoleta, ya que es el Nodo Central de la portabilidad móvil quien genera los ficheros de portabilidad móvil. Por tanto, se propone eliminar las referencias en la especificación de portabilidad fija a dicha adecuación.

Por último, dado que en ocasiones esta Comisión necesita hacer requerimientos específicos de información a la AOP para conocer estadísticas de portabilidad más detalladas o en un plazo temporal determinado, además de para tener en cuenta las modificaciones realizadas en el presente expediente, se añadirá en el apartado de informes de estadísticas generados por la ER la siguiente información:

- Además de la generación mensual de informes de estadísticas, la ER también deberá generar los informes con la información histórica anual, al finalizar cada año.
- Todos los informes relativos a solicitudes de portabilidad deberán venir desglosados además por tipo de acceso (individual, múltiple y de inteligencia de red) y tipo de procedimiento de portabilidad utilizado (básico y asegurado).
- El informe del volumen de solicitudes de portabilidad enviadas y finalizadas con éxito, deberá desglosar además la información por tipo de solicitud de acceso mayorista (*flag* de solicitud de acceso mayorista).
- Se añadirá un nuevo informe indicando el tiempo de tramitación medio de portabilidad, calculado como el promedio de días hábiles que transcurren desde el día de grabación de la solicitud en la ER hasta el día de la ejecución de la portabilidad en la ventana de cambio, desglosado por procedimiento de portabilidad utilizado (básico y asegurado) y en función del tipo de acceso (individual, múltiple y de inteligencia de red).
- Se añadirá un nuevo informe indicando el tiempo de tramitación previa a la portabilidad, calculado como el promedio de días hábiles que transcurren desde la fecha de solicitud



de portabilidad del usuario (indicada en el campo correspondiente del mensaje SP) hasta el día de grabación de la solicitud de portabilidad en la ER por el operador receptor, desglosando la información por procedimiento de portabilidad utilizado (básico y asegurado) y en función del tipo de acceso (individual, múltiple y de inteligencia de red).

- Se añadirá un nuevo informe indicando el volumen de solicitudes de portabilidad enviadas por cada operador receptor y desglosadas por cada operador donante a las que se envían que estén vinculadas a prestadores de servicio, indicando el volumen finalizado con éxito, en curso y aquellas que hayan sido denegadas.

4.5 INCLUSIÓN DE LOS REVENDEDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS

La actual especificación de portabilidad fija incluye los procedimientos administrativos requeridos para realizar el cambio de operador entre operadores asignatarios de numeración, es decir, entre operadores del servicio telefónico fijo disponible al público, pero no se incluyen de manera específica y diferenciada a los operadores de reventa en los procedimientos de portabilidad fija.

Así pues, en el informe de audiencia del presente procedimiento se ha analizado la posibilidad de incorporar a los operadores revendedores del servicio telefónico fijo dentro de los procedimientos de portabilidad fija, actuando así análogamente al análisis realizado en su momento sobre la idoneidad de incluir a los operadores de reventa del servicio telefónico móvil (operadores móviles virtuales prestadores de servicio) dentro de los procedimientos de portabilidad móvil²⁰.

Aunque los operadores revendedores del servicio telefónico fijo no están identificados en los procedimientos de portabilidad entre operadores, la normativa sectorial comunitaria y nacional concluye que estos operadores están obligados a garantizar y facilitar la conservación de la numeración de sus abonados (usuarios finales), ya que el artículo 30 de la Directiva de servicio universal establece la obligación de garantizar la portabilidad del número de los usuarios, *“con independencia de la empresa que preste el servicio”*, los artículos 18 de la LGTel y 44 del Reglamento MAN recogen a su vez la obligación de que los operadores que presten servicios telefónicos disponibles al público también garanticen dicho derecho y la propia Circular 1/2008 de esta Comisión es de aplicación a *“todos los operadores que presten servicios telefónicos disponibles al público y otros servicios de comunicaciones electrónicas con numeración telefónica, incluidos aquéllos que presten un servicio de operador móvil virtual en su modalidad de prestador de servicios”*.

Sin embargo, históricamente los operadores revendedores del servicio telefónico fijo, entendiéndose incluidos en esta categoría aquellos operadores que prestan servicio telefónico disponible al público mediante los servicios mayoristas ofrecidos por un operador de red *host*, que provee generalmente el acceso físico del usuario y/o las plataformas de red necesarias para la prestación del servicio telefónico disponible al público, han venido prestando servicio a usuarios finales y permitiendo el cambio de operador mediante mecanismos internos acordados entre el operador de reventa y su *host* (cambiando la titularidad de la línea inicialmente asociada al revendedor para pasar al cliente, encargándose el *host* de realizar el cambio de operador), sin haber sido necesario incluir específicamente a los operadores de reventa en las especificaciones de portabilidad, teniendo en cuenta que el volumen de portabilidades de los operadores de reventa fijos era muy reducido.

²⁰ DT 2006/502.



Ahora bien, en los últimos años, se ha visto incrementada la actividad y proliferación de operadores prestadores del servicio telefónico fijo disponible al público mediante la modalidad de reventa, habiéndose detectado por parte de esta Comisión una serie de problemáticas ligadas a portabilidades de usuarios asociados a operadores de reventa, que en muchos casos han desembocado en denegaciones o retrasos de portabilidad de los usuarios finales. Las principales problemáticas detectadas son las siguientes:

- Portabilidades de usuarios rechazadas por los operadores *host* donantes, debido a que el titular de la numeración a portar en la base de datos del *host* es el operador de reventa y no el usuario final, y en ocasiones el operador *host* no consigue validar con su operador de reventa la identidad del usuario final o desconocía que el titular de la numeración estuviera ejerciendo una actividad de reventa. Este problema se ocasiona tanto en numeraciones geográficas como en numeraciones de tarifas especiales 902, habiéndose extendido en este último caso la proliferación de operadores de reventa. Asimismo, en caso de que el operador *host* aceptase estas portabilidades sin validar la identidad del usuario, se podrían ocasionar problemas de *slamming*.
- Mismo problema de portabilidades rechazadas por los operadores *host* donantes por la no coincidencia de titularidad de numeración, debido a que existe una reventa sucesiva asociada a dicha numeración. Esta irregularidad se ha detectado principalmente en el caso de numeraciones de tarifas especiales 902 y manifiesta una evidente pérdida del control de la numeración por parte del operador asignatario de dicha numeración.

Por otra parte, en segundo orden de importancia, también se observan las siguientes irregularidades, que si bien no suelen ocasionar perjuicio a los usuarios finales no aportan transparencia ni se adecúan completamente a las necesidades:

- Los operadores de reventa del servicio telefónico fijo no disponen de un procedimiento específico para cambiar de operador *host* y migrar toda la numeración telefónica de sus clientes, debiendo lanzar procesos de portabilidad de todos sus usuarios.
- Las portabilidades de usuarios entre operadores de reventa del mismo *host* se realizan mediante procedimientos internos al *host* de cambio de titularidad de línea, sin que tales portabilidades de usuario sean visibles al resto de operadores ni exista transparencia en el proceso de cambio.

Por último, existen otras circunstancias que si bien son independientes del proceso de portabilidad tienen una influencia en las problemáticas detectadas. Por una parte, en muchas ocasiones el operador asignatario de la numeración desconoce que el titular de una numeración está prestando una actividad de reventa del servicio telefónico, ya que no consta inscrito en el Registro de Operadores de esta Comisión o no tiene firmado un contrato de prestación de servicios mediante reventa con el mismo. Por otra parte, y relacionado con la anterior, el control de la numeración ejercido por los operadores asignatarios es inadecuado y no consta prácticamente información en el registro de numeración de la Comisión de la numeración utilizada por los operadores de reventa, ya que históricamente la mayoría de estos operadores han venido proporcionando numeraciones a los operadores de reventa sin recurrir a la subasignación, bien sea porque desconocían la actividad de reventa o bien porque desde una perspectiva general el volumen de números utilizados por muchos operadores de reventa es escaso y aplicar subasignaciones por rangos de numeración a cada operador de reventa resultaría en situaciones de ineficiencia en el uso de recursos de numeración.

En el informe de audiencia se analizó por parte de los Servicios de la Comisión dos alternativas de modificación de los procedimientos de portabilidad para solventar los problemas de denegación de portabilidades de clientes de los operadores de reventa, siendo resumidas ambas a continuación:



Alternativa 1 – Validación de la identidad del operador de reventa y no del usuario

Esta propuesta de la AOP formulada en reunión de trabajo con los Servicios de la Comisión consiste en evitar incluir explícitamente a los operadores revendedores dentro de los procedimientos de portabilidad, posibilitando que en las solicitudes de portabilidad de los clientes aparezca además de la identidad del usuario final la identidad del operador de reventa o bien sustituir directamente la identidad del usuario final por el de reventa, para que así el operador *host* donante pueda validar la información del operador de reventa. Igualmente esta propuesta implica que se obligue a los operadores de reventa a especificar en sus contratos que están forzados a garantizar la portabilidad de sus abonados.

La ventaja de esta propuesta radica en que los operadores *host* donantes podrían validar las solicitudes de portabilidad recibidas que correspondan a clientes finales de sus revendedores, sin realizar prácticamente modificaciones en las especificaciones ni en los procesos de los operadores integrantes de la AOP, pero existen una serie de inconvenientes:

- Riesgo de *slamming* o robo de clientes de los operadores de reventa por parte de otros operadores, especialmente en lo que respecta a clientes de interés (numeraciones geográficas y de 902 de clientes empresariales), así como fomento de portabilidades erróneas, debido a que el operador *host* donante no validaría la identidad del usuario final, sino la de su prestador de servicios (identidad del operador de reventa).
- Consentimiento del abonado de cesión de sus datos a un operador tercero, en caso de que su identidad se incluyese en el SP al operador *host* donante, pudiendo condicionar la portabilidad del abonado al ser una traba práctica y jurídica.
- Los operadores de reventa seguirían excluidos del procedimiento de portabilidad, tanto en rol donante al no validar la identidad de los usuarios que desean portarse, como en rol receptor ya que simplemente traspasarían los datos de portabilidad al operador *host* receptor. Es más, en el caso del operador de reventa en rol donante, si el operador *host* no le comunica la tramitación de la portabilidad, éste no sería consciente de que debe iniciar la baja del servicio del cliente, pudiéndose fomentar así prácticas de *slamming*.
- La imposición de obligaciones contractuales a los operadores de reventa para que en sus contratos con los usuarios se especifique que están forzados a garantizar la portabilidad de los usuarios es competencia del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, de conformidad con lo establecido en los artículos 8 y 12 de la Carta del Usuario, además de que esta obligación de garantizar la portabilidad existe con independencia de que figure o no en los contratos.

Alternativa 2 – Inclusión de los operadores de reventa en los procedimientos

La alternativa a la propuesta de la AOP consistiría en incluir a los operadores de reventa dentro del procedimiento de cambio de operador de las especificaciones. Es decir, cada operador de reventa debería venir identificado en la Entidad de Referencia por su propio identificador, tanto en su rol receptor como donante, aunque siempre el NRN a utilizar como prefijo de portabilidad sería el de su operador *host*, ya que la llamada es encaminada al punto de interconexión del operador *host*. Los roles de operador donante y receptor se mantendrían, representando a los operadores de red y se añadirían otros identificadores en los mensajes para incluir a los operadores donante y receptor de reventa.

Para permitir la migración de la numeración portada y el correspondiente cambio de NRN cuando un operador de reventa cambiara de operador *host* o pasase de ser operador de reventa a operador asignatario de numeración, se reutilizaría el proceso de modificación masiva del NRN de la especificación de portabilidad.



Esta propuesta de inclusión de los operadores de reventa en la especificación de portabilidad permite evitar los inconvenientes de la primera solución, asegurando que los operadores de reventa se responsabilizan de sus obligaciones en portabilidad y obligando a su vez a inscribirse a aquellos operadores de reventa que no hayan comunicado a esta Comisión la prestación de dicho servicio, además de reforzarse las medidas contra las prácticas de *slamming*, ya que serían los operadores de reventa quienes validarían la identidad de sus usuarios. Asimismo, identificar a los operadores de reventa permitiría regularizar el mercado y obligaría a los operadores asignatarios de numeración a realizar un adecuado control de la numeración, al deber identificar las numeraciones que utilizan sus operadores de reventa y aplicar en el futuro de forma obligatoria el mecanismo de la subasignación, todo ello redundando obviamente en beneficio del usuario, que podrá ejercer libremente su derecho a cambiar de operador sin la imposición de trabas administrativas, además de facilitar con ello que los operadores de reventa cumplan con otras obligaciones derivadas de la numeración, como es el volcado de datos de sus abonados en el Sistema de Gestión de Datos de Abonados (SGDA).

Ahora bien, los inconvenientes de esta propuesta son principalmente los siguientes:

- La inclusión de los operadores de reventa en las especificaciones conlleva acometer modificaciones adicionales en la base de datos de referencia, así como en el conjunto de mensajes relativos a portabilidad, en el sistema de gestión de incidencias y en los informes estadísticos, además de posiblemente requerir recursos adicionales en la ER para la gestión de la información asociada a los revendedores.
- Todos los operadores deberían acometer modificaciones en sus sistemas internos de portabilidad y además deberían controlar adecuadamente el uso que sus operadores de reventa están efectuando con la numeración, debiendo identificar claramente las numeraciones de los revendedores y separadamente las de sus propios clientes, proceso que podría ser laborioso para algunos operadores, especialmente en aquellos casos donde no esté claro en el contrato entre *host* y reventa si este último ejerce una actividad de cliente final o de reventa.
- La elevada proliferación y en ocasiones corta vida de la actividad de reventa por parte de entidades puede provocar que se esté continuamente incorporando y eliminando entidades de reventa en la ER, con la consiguiente dificultad de identificación de los revendedores en la ER y en los correspondientes procesos, además de entorpecer el funcionamiento de la ER y en definitiva de la portabilidad en caso de que los operadores de reventa deseen integrarse en la ER como entidades propias asumiendo completamente la ejecución de los procedimientos de portabilidad, sin recurrir a operadores paraguas, cuando en la práctica sería más eficiente que los operadores *host* de los operadores reventa se encargasen de actuar como operadores paraguas de sus operadores de reventa.
- Siguiendo lo establecido en la Circular 1/2008 de portabilidad de esta Comisión, sin perjuicio de que el reparto de costes de la misma pueda ser sometido a discusión por parte de todos los operadores del dominio de portabilidad fija, los operadores de reventa deberían contribuir a los costes de la ER, aun cuando su operador *host* actuase como operador paraguas en la ER.

La opinión de los operadores representados por ASTEL respecto de las alternativas de inclusión de los revendedores en portabilidad está dividida en dos posturas. Por un lado, unos operadores proponen que este tema se aborde en un expediente distinto e independiente al actual, ya que no está ligado a la reducción del plazo de portabilidad y la inclusión de los revendedores en los procedimientos resulta especialmente complicada, tanto a nivel técnico como de gestión, debiéndose tener en cuenta tanto el volumen de los revendedores como la rotación de los mismos. La AOP adopta la misma postura y además



manifiesta que es necesario tratarlo en un expediente separado para que los revendedores puedan identificarse como parte interesada y realicen sus aportaciones y observaciones al respecto.

Por otro lado, otros operadores se muestran a favor de la segunda alternativa, de manera que se regularice la situación de los revendedores incluyéndolos completamente en la especificación. En sus alegaciones, Grupalia y BT han manifestado su opinión en este sentido. Grupalia considera que la inclusión de los operadores de reventa en la especificación no sería más costosa que la modificación de plazos de portabilidad y la contribución a los costes de la ER por parte de estos operadores sería muy baja al repartirse la cuota fija entre muchos operadores. También alegan que los estatutos de la AOP ya contemplan los casos de desaparición e incorporación de operadores de forma robusta.

Adicionalmente a los argumentos expuestos por Grupalia, BT en su apoyo a la segunda alternativa añade que los operadores de red están incumpliendo la normativa sobre numeración al no subasignar numeración a sus operadores de reventa, además de que implica que no se estén reportando correctamente los datos de abonados de los revendedores a efectos de guías y de servicios de emergencia. BT solicita que la inclusión de los revendedores sea coincidente en el tiempo con la implementación de la reducción de plazos de portabilidad, y que se flexibilicen las normas de subasignación en términos de (i) plazo, pudiendo contemplarse uno para regularización general y (ii) bloques o unidades mínimas de numeración para la subasignación.

Jazztel, Ono, Orange, Telefónica y Vodafone han apoyado explícitamente la apertura de un expediente separado para analizar la inclusión de los revendedores en la portabilidad. Ahora bien, Jazztel indica que posiblemente la mejor solución sea la segunda alternativa pero modificándola para que toda la gestión con la ER se curse a través del *host* y no directamente por el operador de reventa. Ono apunta que se necesita conocer el número de revendedores activos para evaluar la mejor solución y que un control más efectivo de la numeración asignada a los revendedores y la aplicación de penalizaciones pueden ser suficientes para evitar los problemas acontecidos.

Orange se pronuncia manifiestamente en contra de la segunda alternativa por ser muy elevado el número de revendedores y la complejidad de la casuística y tampoco observa adecuada la primera alternativa por las razones apuntadas en el informe de audiencia. Ahora bien, proponen una tercera alternativa que minimizaría los impactos en los operadores y en la ER, y que consiste en que partiendo de que todos los revendedores estén identificados en la Comisión como tales y que el operador *host* también tenga identificados a los revendedores, entonces el operador *host* informe a los revendedores de que deben chequear la identidad del usuario, para lo que disponer de un día adicional en el proceso de validación de la portabilidad es fundamental. Telefónica sigue considerando que una solución apropiada es la incorporación en los contratos entre cliente final y revendedor de cláusulas de obligación para el revendedor de asegurar la portabilidad, aunque solicitan la apertura de una consulta pública o expediente separado para recabar la opinión de todo el sector.

Vodafone ha aportado un análisis técnico y económico de inviabilidad de la segunda alternativa, debido a la problemática de identificación de los revendedores por el NRN y la validación de los subrangos por parte de la ER, así como el sobrecoste de gestión y operación que ocasionaría en la Asociación de Operadores, al producirse continuas entradas y salidas de operadores de reventa, diluyéndose así el beneficio de la reducción de contribución a la ER para los operadores con red. A su vez, Vodafone ve impactos técnicos con la primera alternativa ligada a las dificultades de incluir la selección de operadores revendedores en los procedimientos, aunque no identifican un problema de cesión de datos ya que es necesaria para garantizar el derecho del abonado a la portabilidad. Vodafone



añade otra alternativa similar a la de Telefónica, por la que se podría imponer al revendedor la obligación de dar un poder al abonado para solicitar en su nombre la portabilidad de las líneas sobre las que recibe servicio, ya sea en el momento de formalización del contrato o cuando se solicite la portabilidad a otro operador, no debiendo ser el Ministerio quien recoja este requisito sino la Comisión, puesto que estaría ligado a la portabilidad. Finalmente, con respecto a la migración de host, Vodafone manifiesta que en la práctica los revendedores tienen tan poca numeración que el cambio de operador mediante proceso de portabilidad es mucho menos complicado que la portabilidad de determinados clientes empresariales, aunque también se podría utilizar el proceso técnico de códigos de cancelación de operador.

Decisión sobre los revendedores en el ámbito de la portabilidad fija

Ante las alegaciones recibidas, esta Comisión reconoce que la inclusión de los revendedores en la portabilidad no tiene relación con el objetivo inicial del presente procedimiento de reducción de plazos de portabilidad. Sin embargo, los problemas detectados en relación con la reventa son perjudiciales para los usuarios, quienes ven obstaculizado su derecho al cambio de operador, no siendo por otro lado la apertura de un expediente ad-hoc para recabar la opinión del sector garantía de que se llegase a una solución adecuada en el corto plazo. Por ello, y a la vista de las dudas expresadas por muchos de los operadores con respecto a ambas opciones del informe de audiencia, se prefiere acometer una medida proporcional de salvaguarda de los usuarios en los procedimientos de portabilidad de forma que se solucionen, al menos en parte, los problemas más importantes ligados a denegaciones de portabilidad de los usuarios cuando el operador donante es un revendedor, y dejar en su caso para más adelante la posibilidad de acometer una renovación más profunda de los procedimientos para incluir específicamente a los operadores de reventa en la ER y las especificaciones.

Ahora bien, dicha medida no puede consistir únicamente en la incorporación de obligaciones contractuales a los operadores de reventa en su relación con los usuarios para facilitar la portabilidad, ya que inherentemente están obligados a proveerla y sin embargo hasta el momento no ha dado el resultado esperado, además de que esta Comisión no tiene competencia para imponer requisitos en los contratos entre los operadores y usuarios. Es a través de las especificaciones de portabilidad donde esta Comisión tiene la posibilidad de regular las interacciones entre los operadores para garantizar la provisión de la portabilidad a los usuarios, por lo que se propone modificar las especificaciones en este sentido.

A la hora de modificar las especificaciones para incluir disposiciones específicas a los operadores de reventa, ha primado el objetivo de reducir el impacto en los operadores y en la ER en la medida de lo posible, puesto que esta medida pretende dar una solución a las denegaciones de portabilidad actuales de forma flexible y rápida sin que suponga costes de implementación costosos y permitiendo así evaluar a corto plazo si dicha medida resuelve los problemas o se hace necesario iniciar una revisión mucho mayor de las especificaciones mediante un procedimiento específico en el que todos los operadores involucrados puedan dar su opinión.

De esta forma, se cree conveniente modificar la especificación para incluir en los mensajes SP dos campos que aporten el nombre del operador de reventa en rol receptor y en rol donante en caso de que existan. Si no existieran vendrían vacíos. Estos campos serán de tipo texto y se denominarán “Operador revendedor receptor” y “Operador revendedor donante”. Aunque se incluyan estos campos en el mensaje SP, ello no implicará que se deba identificar a los operadores de reventa mediante códigos en la ER, sino que serán rellenados directamente con el nombre de los operadores de reventa por el operador receptor (host) al introducir el fichero SP en la ER. De esta forma el operador donante podrá recibir la información de qué operador de reventa tenía un contrato con el usuario y puede entonces redirigir la petición de validación de la identidad del usuario a dicho revendedor por



los medios que le parezcan más convenientes y, por otra parte, el operador de red donante podrá identificar que determinadas entidades que hasta la fecha figuraban como 'cliente final' ejercen ahora de revendedores, pudiendo exigir en consecuencia su regularización, tanto a nivel de su relación contractual host-revendedor, como sobre su inscripción de dicha actividad en el Registro de Operadores.

Debido a que se necesita un tratamiento manual de este tipo de solicitudes por parte de los operadores donantes para recabar la validación de la identidad de los usuarios de los revendedores, se ha decidido incluir este tipo de solicitudes dentro de las solicitudes que pueden ser tramitadas con un plazo adicional de validación, mediante el proceso asegurado.

En el procedimiento de portabilidad se incluirá la obligación de los operadores de reventa (prestadores de servicio) de validar la identidad del usuario con respecto a la numeración a portar dentro del plazo marcado en la especificación. Cuando el operador de reventa no valide la solicitud en plazo, el operador donante (*host*) deberá denegar la solicitud con la nueva causa: "Falta de validación por parte del operador prestador de servicio".

De esta forma, el operador donante *host* ya no se responsabiliza de la denegación de portabilidades en nombre del revendedor, sino que se identifica claramente la responsabilidad del revendedor donante en el procedimiento, para que el operador receptor pueda en su caso exigir penalizaciones al operador de reventa donante o para que el usuario pueda ser compensado en los términos que se establezcan reglamentariamente.

Por otra parte, aunque estas modificaciones serían suficientes para garantizar que los operadores de reventa donantes tengan responsabilidades claras y definidas en la portabilidad, se ha añadido también la obligación de incluir la información del operador de reventa receptor en caso de que lo hubiese en las solicitudes SP, aun cuando estas solicitudes de portabilidad continúen siendo tramitadas por el operador *host* receptor, ya que en la mayoría de ocasiones el revendedor necesita que el operador *host* provise el acceso correspondiente, sin que el revendedor tenga la posibilidad de ejercer esta provisión por separado. Esta información se incluye por transparencia, para identificar si se desea el volumen de portabilidades de numeración hacia operadores de reventa de un determinado operador de red receptor y poder identificar la responsabilidad del operador de reventa en los procedimientos, también en rol receptor.

Se incluirán por tanto en los procedimientos las disposiciones anteriores, aclarando en cualquier caso que aunque se incluya la responsabilidad de los operadores revendedores en su rol receptor y donante en los procedimientos, la interacción a través de la ER será realizada obligatoriamente a través de los operadores *host* respectivos. Es decir, tanto los procedimientos de portabilidad (alta, baja, cancelación) como los procedimientos de gestión de incidencias vinculados a operadores de reventa serán vehiculados a través de los operadores *host* respectivos.

Por otra parte, teniendo en cuenta el escaso volumen de numeraciones implicadas en los casos de migración de numeración de los operadores de reventa al cambiar de *host*, estas migraciones serán por el momento tramitadas como portabilidades normales, donde el nombre del operador reventa donante y receptor será el mismo, por sencillez.

Por último, para tratar la casuística de portabilidades de usuarios entre operadores de reventa del mismo *host*, y aun cuando hasta el momento estas portabilidades no se reflejaban en la base de datos de portabilidad debido a que el operador de red se mantiene, se cree conveniente identificar estas portabilidades mediante el proceso de cambio asegurado, donde el operador donante y receptor serán el mismo y solamente cambiarían los nombres de los operadores de reventa.

De esta forma, en la base de datos de portabilidad también aparecerían como portados aquellos números que se mantienen con el mismo NRN pero cambian de operador de



reventa. La base de datos deberá actualizarse para incluir la información de los operadores de reventa, en rol donante y receptor, aunque dicha información será puramente de carácter informativo, ya que no se chequeará por la ER la correspondencia del nombre del operador de reventa con ninguna identificación.

Finalmente, en relación con las alegaciones de BT relativas a la subasignación de numeración, y dado que esta cuestión se sale del ámbito de este expediente, enmarcado en las necesidades asociadas a garantizar la portabilidad de los usuarios, la problemática de flexibilización de la subasignación para la reventa fija podría ser tratada en expediente ad-hoc si los operadores así lo requieren.

Dado que los cambios propuestos para la inclusión de las obligaciones relativas a reventa en los procedimientos de portabilidad no son excesivos, estas modificaciones deberán acometerse de manera conjunta con el resto de modificaciones aprobadas en el presente procedimiento.

5. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN

Los operadores integrantes de la AOP y de ASTEL han trasladado en sus alegaciones al informe de audiencia la necesidad de disponer de un plazo suficiente para acometer los cambios planteados. De esta forma, proponen un plazo de implementación desde la aprobación de las especificaciones no inferior a 15 meses, fijando la fecha máxima en el 1 de septiembre de 2013. Como justificación alegan la mayor complejidad técnica de implementación de los cambios en la portabilidad fija con respecto a la móvil, donde los operadores y sistemas ya estaban preparados para acometer la reducción a un día.

En primer lugar, se es consciente de la mayor dificultad de implantación de las modificaciones de portabilidad fija en comparación con la móvil, ya que el Nodo Central en este último caso fue diseñado previendo la posibilidad de reducir los plazos de portabilidad, mientras que los procesos implementados en la Entidad de Referencia de portabilidad fija han de ser profundamente renovados, pasando el cambio de operador a un único proceso *batch* con plazos reducidos, aun cuando se haya intentado mantener en lo posible la arquitectura lógica de la ER.

Asimismo, se han incluido modificaciones ligadas a la actividad de reventa en las especificaciones y las reducciones en plazos de portabilidad fija conllevan modificaciones en los sistemas de clientes de los operadores, además de otros sistemas como provisión, y afectan a su vez a los procedimientos mayoristas asociados de provisión de acceso desagregado (prolongación de par) y acceso indirecto (GigADSL, ADSL-IP, NEBA). Justamente, en relación con este último aspecto, y teniendo en cuenta que esta Comisión abrirá un expediente de revisión de plazos de provisión de las ofertas de acceso mayoristas, a instancias de los operadores, se hace necesario planificar un tiempo de implementación suficiente que permita paralelizar los desarrollos en portabilidad con los correspondientes a los procedimientos mayoristas de provisión de acceso desagregado y acceso indirecto.

De acuerdo con lo anterior, y siendo un objetivo prioritario que las modificaciones de portabilidad fija sean implantadas correctamente por el conjunto de operadores del dominio de portabilidad, de forma eficiente y sincronizada, se opta por fijar un plazo de implementación suficientemente largo para que los operadores puedan acometer los desarrollos de portabilidad fija sin menoscabo de los recursos implicados en la puesta en marcha operativa de los procedimientos mayoristas. De este modo, se propone fijar el 1 de julio de 2013 como fecha máxima de implementación operativa de las modificaciones de portabilidad fija propuestas en el presente informe.



Por otra parte, aunque Orange propone que haya un plazo de 6 meses de convivencia entre los procedimientos de portabilidad actuales y los aprobados por la presente resolución, no se cree conveniente adoptar esta estrategia, ya que supondría mayores costes de operación y mantenimiento de los sistemas de los operadores y de la ER, además de causar confusión en los usuarios y posiblemente errores en las tramitaciones por parte de los operadores.

Por último, los operadores han manifestado a través de la AOP que el documento resultante de especificaciones técnicas sea a su vez sometido a audiencia con carácter previo a su aprobación, para su conveniente análisis por los operadores.

En respuesta a esta petición, no se considera conveniente retrasar la implantación final de las modificaciones, que los operadores deben acometer en los procedimientos de portabilidad para conseguir la reducción de plazos, como consecuencia del sometimiento a trámite de audiencia de las especificaciones finales. Asimismo, esta Comisión ha fundamentado y descrito convenientemente los cambios a realizar tanto en el informe de audiencia como en la presente resolución que recoge las modificaciones finales de los procedimientos, habiendo tenido los operadores oportunidad de alegar a dichos cambios a lo largo del procedimiento. En el caso de que existan erratas en las especificaciones aprobadas que deban ser corregidas o en el caso de que los operadores deseen incorporar cambios en determinados procedimientos que no hayan sido comunicados con anterioridad a esta Comisión, los operadores deberán solicitar la modificación de los procedimientos por vía urgente y de común acuerdo, para que no se dilate en el tiempo la implantación de los cambios en la portabilidad.

6. ALEGACIONES ADICIONALES

Grupalia solicita que se aclare la estructura del Registro de Operadores de la Comisión en lo que respecta a la clasificación de operadores de reventa del servicio telefónico fijo, ya que existen varias categorías que corresponden a dicha actividad. Al respecto, se recuerda que la inscripción en el Registro se efectúa a partir de la notificación de inscripción realizada por los propios operadores sobre sus actividades y aunque puede resultar relevante intentar clasificar las distintas actividades de los operadores en categorías comunes, la actividad de reventa del servicio telefónico fijo aparece claramente identificada, variando la inscripción en función de si la actividad se realiza mediante acceso directo (operadores de reventa a efectos de esta resolución) o indirecto (actividad de preselección/selección de operador vía CSO y servicios de tarjetas fundamentalmente).

Vodafone solicita que la Comisión obligue a los operadores donantes a ceder la numeración sin pedir requisitos diferentes cuando la baja se produce por portabilidad o directamente, ya que es habitual en el tratamiento de solicitudes de acceso múltiple donde se requiere la portabilidad de parte del acceso múltiple sin incluir el número de cabecera, que se reciba como respuesta un rechazo, debiendo desagregar la solicitud en uno o varios accesos físicos independientes la numeración como paso previo a que ésta sea portada, y viéndose así dilatados los plazos de portabilidad de los usuarios.

La Directiva, las correspondientes disposiciones de la LGTel y las especificaciones de portabilidad no limitan el derecho a la misma en relación con la tipología de numeración a portar. Por ello, y de manera general, todos los números geográficos utilizados por los usuarios para la prestación del servicio telefónico fijo deberían poder portarse. De hecho, la propuesta borrador de recomendación del ECC (Electronic Communications Committee) relativa a las mejores prácticas en portabilidad²¹ sacada a consulta pública recientemente,

²¹ Draft ECC Recommendation on Number Portability – Best Practices



aconseja que se asegure la portabilidad de todos o parte de los números asignados a un usuario en aquellos servicios que usen múltiples números (pe. números de acceso directo de centralitas). En consecuencia, en el caso que presenta Vodafone, aunque la solicitud de portabilidad incluya únicamente parte de la numeración asociada al acceso múltiple, debe ser posible su tramitación. El único caso explicitado en la especificación donde el operador donante puede denegar la portabilidad por tipo de acceso incorrecto es cuando existan solicitudes de portabilidad no completas que mezclen numeraciones asociadas a varios tipos de acceso distintos, debido a que en la tramitación del expediente DT 2008/352 los operadores de forma mayoritaria solicitaron limitar estos casos debido a que en muchas ocasiones el cliente desea portar numeraciones de un tipo de acceso pero no de otros asociados (como por ejemplo las líneas analógicas asociadas a un acceso múltiple de centralita), evitándose así errores en la portabilidad de líneas no deseadas.

Facua solicita el establecimiento de un marco de compensación para los usuarios que vean demorada su petición más allá del plazo especificado o que se vean perjudicados por problemas de actualizaciones incorrectas de la base de datos de portabilidad, que provoquen errores en la recepción de llamadas de otros operadores. En respuesta a esta petición, se ha de señalar que el nuevo artículo 38.2.m de la LGTel ya prevé el derecho de los abonados a una compensación ante retrasos o abusos de portabilidad:

“[...] El retraso en la conservación de los números y los abusos de la conservación por parte de los operadores o en su nombre, dará derecho a los abonados a una compensación en los términos que se establezcan mediante real decreto. [...]”

Sin embargo, los procedimientos que deban aplicarse entre los operadores para llevar a cabo dichas compensaciones deben aún definirse mediante real decreto y ser posteriormente aplicados por la autoridad competente.

Por último, Telefónica solicita la incorporación de un web service de consulta por parte de todos los operadores para conocer el número administrativo del bucle al que está asociado un número de teléfono, con el fin de garantizar la correcta sincronización de los traspasos con portabilidad.

En respuesta a esta petición se ha de señalar que la misma ya ha sido analizada, discutida y resuelta en los expedientes relativos a traspasos de operador en la OBA (DT 2010/1756 y AJ 2011/1989), por lo que no se volverá a reiterar los argumentos por los que la propuesta de Telefónica fue desestimada. Sirva a su vez recordar que en el expediente DT 2010/1756 de modificación de traspasos se estableció la obligación de que en la validación de la portabilidad por el operador donante, se compruebe la correspondencia entre el número de teléfono a portar y el administrativo del bucle, debiendo facilitar el donante el administrativo correcto en el campo “descripción causa denegación” si la correspondencia no coincide. Por tanto, esta es la solución que ha sido adoptada en los presentes procedimientos de portabilidad para proporcionar la identificación correcta del número administrativo del bucle.

En atención a lo recogido en los anteriores Antecedentes de Hecho y Fundamentos de Derecho, esta Comisión



RESUELVE

PRIMERO.- Aprobar la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración fija en caso de cambio de operador (portabilidad fija), cuyo texto consolidado se adjunta como anexo a la presente resolución.

SEGUNDO.- Fijar la disponibilidad efectiva de la portabilidad fija para los abonados en un día laborable, así como del resto de modificaciones incorporadas en el fundamento 4, antes del 1 de julio de 2013.

TERCERO.- Iniciar la apertura del procedimiento de revisión de plazos de los procedimientos de provisión de acceso asociados a portabilidad de la Oferta de Bucle de Abonado (OBA) y de la oferta del Nuevo servicio Ethernet de Banda Ancha (NEBA) de Telefónica de España, S.A.U.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y en el artículo 23.2 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior aprobado por Resolución del Consejo de la Comisión de fecha 20 de diciembre de 2007 (B.O.E. de 31 de enero de 2008), con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.17 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición Adicional Cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Jorge Sánchez Vicente, con el Visto Bueno del Presidente, Bernardo Lorenzo Almendros.