



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

IGNACIO REDONDO ANDREU, 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 nº 28/09 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 29 de julio de 2009, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que 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**

(DT 2008/352)

#### **I. ANTECEDENTES**

##### **Primero.** Primeras especificaciones

Con fecha 6 de mayo de 1999, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, Comisión) aprobó mediante Resolución las primeras especificaciones técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes telefónicas públicas fijas, denominadas comúnmente como especificaciones de portabilidad fija.

##### **Segundo.** Modificaciones a las especificaciones

Con fecha 20 de septiembre de 2001, la Comisión aprobó mediante Resolución una modificación de dichas especificaciones técnicas en relación con los mecanismos de variación del cupo diario.

Posteriormente, el 15 de abril de 2004, la comisión aprobó una nueva modificación, recogiendo una serie de mejoras operativas, así como una reducción de la carga administrativa asociada a la portabilidad y una disminución de la información requerida en las solicitudes múltiples.

##### **Tercero.** Modificación con respecto a las solicitudes con desagregación de bucle

Con fecha 25 de octubre de 2007, el Consejo de la Comisión aprobó mediante Resolución<sup>1</sup> la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración fija en caso de cambio de operador, con el objetivo de eliminar la aplicación de la causa de denegación “discrepancia entre numeración y abonado identificado por DNI/NIF/CIF” en las solicitudes de desagregación de bucle con portabilidad.

No obstante, el 15 de mayo de 2008, la Comisión resolvió<sup>2</sup> estimar los recursos de reposición interpuestos por Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) y Jazz Telecom S.A.U. (en adelante, Jazztel) contra dicha Resolución, procediéndose a

---

<sup>1</sup> Expediente DT 2007/727

<sup>2</sup> Expediente AJ 2007/1381



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

adoptar en la especificación el acuerdo pactado entre los operadores para el tratamiento de las denegaciones de desagregación de bucle por la causa de denegación de portabilidad “discrepancia entre numeración y abonado identificado por DNI/NIF/CIF”.

### **Cuarto.** Circulares de portabilidad

Mediante Resolución de 15 de julio de 2004, el Consejo de la Comisión aprobó la Circular 2/2004 de conservación de la numeración, estableciéndose así las bases del modelo técnico, económico y organizativo que deben seguir los operadores para garantizar la ejecución de la portabilidad. En concreto, se impuso la obligación a los operadores de financiar el sistema centralizado de portabilidad fija, denominado Entidad de Referencia (en adelante, ER).

Posteriormente, con la irrupción en el mercado de los Operadores Móviles Virtuales, la Comisión procedió a adaptar la Circular vigente, aprobando el 19 de junio de 2008 la Circular 1/2008 sobre conservación y migración de numeración telefónica, obligando a los operadores móviles a seguir un modelo centralizado para la portabilidad móvil.

Por último, el pasado 2 de julio de 2009, la Comisión aprobó la Circular 3/2009, por la que se modifica la Circular 1/2008, al objeto principal de actualizar los plazos establecidos en la disposición transitoria, relativos a las fechas de puesta en servicio operativo de la portabilidad móvil mediante un sistema centralizado.

### **Quinto.** Inicio de expediente y requerimiento de información

Como consecuencia del Resuelve segundo de la Resolución de 25 de octubre de 2007 por la que se modificaba la especificación técnica de portabilidad fija para evitar las denegaciones por discrepancia entre numeración y abonado identificado por DNI/NIF/CIF en las solicitudes de desagregación de bucle con portabilidad, se procedió a la apertura de oficio de un nuevo expediente de modificación de las especificaciones de portabilidad fija, el 14 de marzo de 2008, al objeto de analizar la necesidad de revisión de las causas de denegación y de otros aspectos que pudieran necesitar de actualización y mejora, notificándose el inicio a los operadores interesados.

Asimismo, en el mismo escrito de inicio se requirió una serie de informaciones, tanto a los operadores interesados en el procedimiento, como a la Asociación de Operadores para la Portabilidad (en adelante, AOP).

### **Sexto.** Alegaciones al requerimiento de información

Con fecha 15 de abril de 2008, tuvo entrada en el Registro de la Comisión escrito de la AOP, respondiendo al requerimiento de información remitido por esta Comisión.

Por su parte, se recibieron alegaciones en respuesta al requerimiento de información de los siguientes operadores:

- Telecable de Asturias, S.A.U. (en adelante, Telecable), el 14 de abril de 2008
- Euskaltel, S.A. (en adelante, Euskaltel), el 14 de abril de 2008
- Capcom International, S.L. (en adelante, Capcom), el 14 de abril de 2008
- Neo-Sky 2002, S.A. (en adelante, Neo-Sky), el 15 de abril de 2008
- Tele2 Telecommunication Services, S.L.U. (en adelante, Vodafone<sup>3</sup>), el 16 de abril de 2008
- France Telecom España, S.A. (en adelante, Orange), el 16 de abril de 2008
- Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica), el 16 de abril de 2008

<sup>3</sup> Tele2 se fusionó y fue absorbida por Vodafone, y así consta en esta Comisión según el expediente RO 2008/1608, aprobado el 29 de diciembre de 2008



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Videsh Sanchar Nigam Spain, S.L., fusionada con Teleglobe (en adelante, VSN), el 17 de abril de 2008
- Iberbanda, S.A. (en adelante, Iberbanda), el 17 de abril de 2008
- Vodafone España, S.A. (en adelante, Vodafone), el 18 de abril de 2008
- Jazz Telecom, S.A.U. (en adelante, JazzTel), el 22 de abril de 2008
- France Telecom España Internet Service Provider, S.A.U. (en adelante, Orange<sup>4</sup>), el 22 de abril de 2008
- Electronic Group Telecom, S.L. (en adelante, E-Group), el 22 de abril de 2008
- Bvox World, S.L.U. (en adelante, Bvox), el 29 de abril de 2008
- Least Cost Routing Telecom, S.L. (en adelante, LCR), el 29 de abril de 2008
- Redes y Servicios Liberalizados, S.L.U. (en adelante, RSL), el 30 de abril de 2008
- BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.U. (en adelante, BT), el 15 de mayo de 2008

### **Séptimo.** Declaraciones de confidencialidad

Con respecto a las solicitudes de Vodafone y Euskaltel de considerar confidenciales ciertos datos mencionados en sus alegaciones, esta Comisión no consideró que dicha información fuera susceptible de ser considerada confidencial, por lo que se declaró la no confidencialidad de ambos escritos.

### **Octavo.** Otras alegaciones

Con fecha 25 de julio de 2008, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de la AOP, mediante el cual solicitaba acceso a la base de datos, gestionada por esta Comisión, de numeración asignada a los operadores, con el objetivo de implementar una nueva funcionalidad técnica en la Entidad de Referencia de control y validación de la numeración incluida en las solicitudes de portabilidad. Dado que esta solicitud se encuadraba dentro del ámbito de mejoras de la portabilidad fija, esta alegación se incluyó dentro del presente procedimiento.

Con fecha 18 de diciembre de 2008, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un nuevo escrito de la AOP, mediante el cual propone un procedimiento para ofrecer a los usuarios, con su consentimiento explícito, la posibilidad de llevar a cabo la portabilidad en un plazo temporal superior al máximo actual de 5 días hábiles.

Con fecha 23 de diciembre de 2008, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un nuevo escrito de Telefónica, mediante el cual propone el envío obligatorio de un fax cuando el operador donante deniega una portabilidad por petición escrita del abonado.

Por último, con fecha 18 de mayo de 2009, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un nuevo escrito de la AOP, en el que se remite oficialmente la propuesta definitiva de baja de abonado con numeración portada, así como una posible propuesta de un sistema de gestión de incidencias.

### **Noveno.** Modificación del Reglamento sobre mercados, acceso y numeración

A propuesta del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el 13 de marzo de 2009 se aprueba el Real Decreto 329/2009, por el que se modifica el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, y el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> France Telecom España Internet Service Provider, S.A.U. se fusionó y fue absorbida por France Telecom España, S.A., y así consta en esta Comisión según el expediente RO 2008/1247, resuelto el 22 de octubre de 2008

<sup>5</sup> Publicado el 6 de abril de 2009 en el Boletín Oficial del Estado, núm. 83 (pág. 32438 – 32441)



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### **Décimo.** Circular de consentimiento verbal con verificación por tercero

El 16 de abril de 2009, el Consejo de la Comisión aprueba la Circular 1/2009, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como en las solicitudes de conservación de numeración.

### **Undécimo.** Trámite de Audiencia

Mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 27 de mayo de 2009, se procede a comunicar a los interesados en el presente procedimiento la apertura del trámite de audiencia previo a la resolución definitiva del expediente, así como el Informe elaborado por los Servicios de esta Comisión y el anexo correspondiente con la propuesta de modificación de las especificaciones técnicas de portabilidad fija. Asimismo, dada la posible existencia de una pluralidad indeterminada de personas interesadas en el presente procedimiento, se publica el anuncio de apertura del trámite de audiencia en el Boletín Oficial del Estado, de 15 de junio de 2009.

### **Duodécimo.** Alegaciones al Trámite de Audiencia

Se han recibido alegaciones al Informe de Audiencia de los siguientes interesados:

- Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante, TME), el 19 de junio de 2009
- ONO, el 26 de junio de 2009
- Euskaltel, el 29 de junio de 2009
- Vodafone, el 30 de junio de 2009
- Orange, el 30 de junio de 2009
- AOP, el 30 de junio de 2009
- Telefónica, el 3 de julio de 2009

## **II. FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **Primero.- Competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones**

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 sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración (en adelante, Reglamento MAN), aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, 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.”*



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asimismo, la disposición sexta de la Circular 1/2008<sup>6</sup> de esta Comisión sobre la conservación de la numeración, establece que: “

- 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 o de los procedimientos administrativos de los operadores, de las Entidades 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.”*

### **Segundo.- Motivación de la revisión de los procedimientos administrativos**

En la Resolución de 25 de octubre de 2007 por la que se modificaba la especificación técnica de portabilidad fija para evitar las denegaciones por discrepancia entre numeración y abonado identificado por DNI/NIF/CIF en las solicitudes de desagregación de bucle con portabilidad, se instaba la apertura de un nuevo expediente de modificación de las especificaciones de portabilidad fija, al objeto de analizar la necesidad de revisión de las causas de denegación y de otros aspectos que pudieran necesitar de actualización y mejora.

En efecto, dado que no ha habido ninguna revisión generalizada de las especificaciones técnicas de portabilidad fija desde el 15 de abril de 2004 y, teniendo en cuenta la experiencia acumulada por los operadores en la misma y las mejoras de implementación que han podido producirse a lo largo de este periodo, se consideró necesario realizar una revisión general de las especificaciones técnicas de portabilidad fija, al objeto de mejorar y hacer más eficiente el mecanismo de portabilidad, por el bien de los operadores y de los usuarios, abriéndose el presente procedimiento administrativo.

Precisamente, para conocer y analizar las posibles mejoras que pudieran realizarse en los procedimientos de portabilidad, se requirió una serie de informaciones, tanto a los operadores interesados en el procedimiento, como a la Asociación de Operadores para la Portabilidad (en adelante, AOP), relativas a las modificaciones implementadas y planificadas en la ER, además de propuestas de soluciones para algunas problemáticas detectadas.

Se detalla a continuación el resultado del análisis de las modificaciones propuestas a los procedimientos de portabilidad, según la propuesta realizada en el Informe de Audiencia y las alegaciones recibidas de los operadores a las mismas. Las modificaciones finales se han incluido en la especificación técnica de portabilidad fija anexa. Se distribuyen dichas mejoras en dos módulos principales:

- Módulo 1: Modificaciones acordadas e implementadas por los operadores, pero que no estaban presentes en las especificaciones vigentes
- Módulo 2: Nuevas mejoras de los procedimientos de portabilidad

---

<sup>6</sup> Circular 1/2008 de 19 de junio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre conservación y migración de numeración telefónica. Publicada en el BOE nº 216 de 6 de septiembre de 2008, pgs. 36561- 36564.



### **Tercero.- Modificaciones acordadas por los operadores (Módulo 1)**

Teniendo en cuenta que a lo largo de los últimos años los operadores han acordado mejoras operacionales en ciertos procesos de portabilidad fija, se estima conveniente incorporarlas a las especificaciones técnicas de portabilidad. En base a la información de detalle aportada por la AOP describiendo estas modificaciones y su implementación en la Entidad de Referencia, se procede a incorporarlas en la especificación de portabilidad fija.

Las modificaciones y el detalle de cada una de ellas se resumen a continuación. En algunos casos se han propuesto algunas modificaciones por esta Comisión, que son explicadas en cada apartado.

#### **1.1. Control de mensajes SNP**

Este proceso permite eliminar de la cola de mensajes pendientes de la Entidad de Referencia todos aquellos mensajes SNP (Solicitud de información sobre numeración portada) que lleven esperando a ser procesados más de 30 minutos, quedando una copia guardada en la ER para posteriores consultas.

Mediante esta modificación se evita que este tipo de mensajes que los operadores envían a la ER en el procedimiento de adquisición de conocimiento de numeración portada, para el cambio de estados en sus sistemas, pueda producir retrasos en el tratamiento de la capacidad de proceso de los mensajes de la ER. Se ha incluido esta modificación en el procedimiento de adquisición de conocimiento de numeración portada.

#### **1.2. Mensaje ST<sub>cc</sub>**

Se vuelve a incorporar este mensaje de estado en el proceso de cancelación del proceso de cambio de operador, para que los operadores dispongan de un acuse de recibo del tratamiento correcto de la cancelación por parte de la ER. Por tanto, se incorpora en la especificación el nuevo mensaje al flujo de cancelación, así como el formato genérico del mensaje.

#### **1.3. Proceso “batch” para solicitudes con desagregación de bucle**

Debido al número creciente de solicitudes de portabilidad con desagregación de bucle, los operadores se vieron en la necesidad de separar dichas portabilidades del resto para no interferir en el procesamiento de las portabilidades convencionales a través de la ER y evitar retrasos.

El nuevo proceso implementado permite enviar las solicitudes de portabilidad con desagregación de bucle en modo *batch* en horario nocturno, no interfiriendo así con el resto de portabilidades que se procesan *on-line* (vía mensajes).

En dicho proceso, el operador solicitante envía a la ER un fichero de texto conteniendo tantos mensajes SP como solicitudes de portabilidad con desagregación deban ser procesadas. Los mensajes SP serán procesados de forma análoga a como se procesan mediante el procedimiento de cambio de operador vía mensajes (*on-line*), con la única diferencia de que el procesamiento de los mensajes se realiza en horario nocturno y las respuestas se insertan en ficheros de texto que deben ser descargados por los operadores implicados de sus respectivos buzones en la ER.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Las solicitudes de portabilidad asociadas a desagregación de bucle pueden iniciarse indistintamente por el proceso normal de cambio de operador o por este proceso batch, pero la ER controla que concluyan por el mismo proceso por el que se hayan iniciado.

Este proceso ha sido incluido en la especificación técnica anexa, junto al formato y nomenclatura de los ficheros asociados. Se ha seguido la especificación técnica de detalle de implementación aportada por la AOP, si bien se han realizado las siguientes modificaciones al mismo en los siguientes puntos:

- Causas de denegación: dado que las solicitudes de portabilidad asociadas a desagregación de bucle ya han sido previamente validadas en el procedimiento de desagregación de bucle, no deberían denegarse, salvo por ciertas causas justificadas que se detallan en la especificación. En concreto, las solicitudes sólo podrían ser denegadas por el operador donante por “causas justificadas de fuerza mayor” o por “falta de correspondencia entre número administrativo de la solicitud de desagregación del bucle y numeración”.
- Temporizador  $T_{VC12}$  : este temporizador, presente en la propuesta de los operadores, indica el plazo desde el día de recepción de la solicitud a las 08:00 h por parte del donante hasta el inicio de la ventana de cambio y su valor es de 5 días como mínimo hasta 15 días máximo. En la modificación propuesta en el informe de Audiencia, no se incluyó este temporizador, porque el plazo desde que el operador donante recibe la solicitud de portabilidad mediante este proceso batch hasta que inicia la ventana de cambio, debería ser el mismo que para cualquier solicitud de portabilidad tramitada mediante el proceso *on-line* (de 3 a 5 días).

Ha habido alegaciones de la AOP y de algunos operadores con respecto a la necesidad de mantener el temporizador  $T_{VC12}$  y la de aplicar alguna causa de denegación adicional. Estas alegaciones y la modificación final correspondiente en relación con estos puntos se tratan en los apartados correspondientes a temporizadores y causas de denegación.

### 1.4. Proceso de Cancelación de Códigos de Operador

Debido a la necesidad de cancelar códigos de operador obsoletos producidos por fusiones entre empresas, los operadores diseñaron un proceso que permite actualizar la numeración asignada portada de un operador en la ER a otro operador. En dicho proceso se realizan las tareas necesarias en la ER para unificar bajo un solo código de operador los diferentes códigos bajo los que actualmente opera un operador.

Como ha señalado la AOP en sus alegaciones, este proceso no sólo permitiría cancelar códigos de operador de operadores que hayan sido fusionados, sino que también podría ser utilizado en aquellas situaciones en las que los operadores pretenden sustituir un código de operador por otro distinto, sin necesidad de que ello obedezca estrictamente a una compra o fusión de entidades. En cualquier caso, mediante este proceso las numeraciones asociadas portadas con dichos códigos de operador obsoletos pasarían a ser unificados con el nuevo código de operador, es decir, se sustituyen los códigos de operador de los prefijos NRN de los números portados al código de operador resultado.

El proceso consiste en comunicar a la ER mediante un fichero las numeraciones portadas cuyos códigos de operador, es decir, cuyos NRN o prefijos de encaminamiento, deban ser modificados para reflejar el código de operador final.



Dicho fichero deberá ser depositado en la ER por el operador solicitante, con una antelación mínima de 3 días y una vez realizadas las correspondientes validaciones, la ER procederá a actualizar los Códigos de Operador en la base de datos. Todo el procedimiento y el formato de los ficheros intercambiados se han incluido en la especificación anexa.

Por otra parte, este procedimiento de cancelación de códigos de operador podría ser utilizado para cancelar aquellos códigos de operador que ya no sean utilizados, debido a que los operadores correspondientes ya no presten servicio, habiéndose cancelado por esta Comisión su inscripción en el Registro de Operadores. Esta particularidad es tratada más adelante, en el apartado “Proceso de baja de numeración portada en operador cancelado y cancelación del código de operador”.

### **1.5. Modificación del período de cálculo de cupos de la fórmula ordinaria**

Este cambio se realizó debido a que la revisión de cupos hasta la fecha se realizaba cada dos meses, lo cual producía su estancamiento, alejándose de la realidad del mercado. Por tanto, los operadores decidieron de común acuerdo modificar el período de revisión de cupos para que fueran realizados cada mes, permitiendo en consecuencia que la frecuencia de actualización de cupos en la ER, siguiendo la fórmula ordinaria, pasara de realizarse cada dos meses a cada mes.

Además de esta modificación, también se actualiza la especificación para aclarar que cuando se tienen en cuenta los mensajes SP registrados durante el período de cálculo de cupos, en realidad se refiere al número de rangos contenidos en las solicitudes de portabilidad, es decir, el número de rangos o números individuales contenidos en los mensajes SP.

Según consta en la alegación recibida por parte de la AOP y de Vodafone, en la modificación del período de cálculo de cupos acordada entre los operadores, el mes de agosto de cada año no es tenido en cuenta a la hora de contabilizar los mensajes SP registrados, por lo que se ha incluido esta puntualización en la especificación, dado que en este mes hay un descenso de actividad comercial.

### **1.6. Adecuación para el cálculo de cupos, tanto de la fórmula ordinaria como extraordinaria**

Esta adecuación fue realizada por los operadores para mejorar el procedimiento de actualización de cupos, dado que la ER realiza controles para verificar si procede ejecutar la fórmula extraordinaria, así como la fórmula ordinaria, y en función de los mismos aplicar o no los nuevos cupos. Las adecuaciones realizadas están centradas en controlar las restricciones a la hora de actualizar el cupo a la baja mediante el mecanismo ordinario, si se ha producido una actualización al alza mediante el mecanismo extraordinario de modificación de cupos, así como en los controles de aplicación de esta última.

En concreto, para evitar actualizaciones del cupo a la baja producidas por el mecanismo ordinario de modificación de cupo, en casos en los que previamente haya existido una modificación de cupo por el mecanismo extraordinario sin que hayan transcurrido 8 días hábiles posteriores a dicha modificación, la actualización a la baja será diferida hasta que finalice el período de 8 días hábiles.





Las modificaciones correspondientes en el cálculo de cupos han sido incluidas en la especificación técnica de portabilidad anexa. Como particularidad, se ha recogido en la especificación que “*La Entidad de Gestión Técnica de la ER notificará al día siguiente de su cálculo las actualizaciones de cupos a los operadores quienes deberán disponer sus sistemas y recursos de acuerdo a los nuevos cupos en un plazo  $T_Q$* ”, a diferencia de la propuesta de los operadores que planteaba disponer los sistemas y recursos adecuados a los nuevos cupos en un plazo  $T_Q + 2$  días. Al no haber alegaciones contrarias se mantiene la modificación.

### **1.7. Adaptación al sistema de portabilidad móvil distribuido**

Dado que la ER tiene un rol de operador tercero en el dominio de portabilidad móvil, ésta debía adaptarse a la especificación técnica de portabilidad móvil aprobada el 1 de marzo de 2007, en la cual se añadieron nuevos ficheros a los ya existentes de numeración portada y solicitudes tramitadas para dar cabida a los Operadores Móviles Virtuales (OMV). Esta adaptación refleja la adaptación que se realizó en la ER a los ficheros generados por los operadores móviles:

- Fichero de Prestadores de Servicio
- Fichero de Rangos de Numeración, utilizados por los Prestadores de Servicio
- Fichero de Prefijos (este fichero no está incluido en la especificación técnica de portabilidad móvil y es generado adicionalmente por los operadores móviles y OMV Completos, para indicar los primeros dígitos de los rangos de numeración que tienen asignada)

Asimismo, si bien anteriormente la ER sólo recogía el fichero de Numeración Portada de cada uno de los operadores, esta adaptación también permite recoger la información de los ficheros Solicitudes Tramitadas, para que los operadores fijos puedan obtener la información de las portabilidades de telefonía móvil antes de que tenga lugar la ventana de cambio.

Las adaptaciones presentadas por los operadores han sido incluidas en un capítulo específico “Adecuación al Sistema de Portabilidad Móvil Distribuido” de la especificación técnica de portabilidad fija anexa. Dado que el sistema de portabilidad móvil cambiará a un modelo centralizado en el primer trimestre del 2010, la ER deberá adecuarse al nuevo sistema de portabilidad móvil centralizado, planificación que ya se encuentra acordada por parte de la AOP.

### **1.8. Modificación masiva de NRN**

Aunque las especificaciones de portabilidad incluyen un proceso de modificación del NRN mediante mensajes, los operadores acordaron crear un procedimiento análogo *off-line*, por proceso *batch*, que permite a cualquier operador migrar sus números portados de una central a otra, cambiando su NRN, de una manera masiva y sin afectar a la operativa diaria. El procedimiento se realiza mediante el tratamiento de ficheros fuera del horario normal de actividad de la ER.

La descripción e interacciones del proceso, así como el formato y nomenclatura de los ficheros utilizados en el mismo han sido incluidos en la especificación técnica anexa.

Dado que es un proceso que se encuentra implementado por los operadores, a petición suya, a través de las alegaciones recibidas de la AOP, se introducen una serie de modificaciones en cuanto a los límites de solicitudes de cambios mediante este procedimiento y su equivalente *online*, así como en los plazos de planificación y



cancelación del presente proceso de modificación masiva, para dotarlo de una mayor flexibilidad. En concreto, las modificaciones incluidas en la especificación anexa son las siguientes:

- El cupo global diario de solicitudes de modificación de NRN mediante el proceso online será de 200 solicitudes.
- El procedimiento de modificación masiva del NRN, que se ejecuta en modo batch, sólo podrá ser utilizado para solicitudes superiores a 300 cambios de NRN, debiendo utilizarse el proceso online para solicitudes inferiores.
- La planificación del proceso de modificación masiva del NRN acordada entre el operador y la ER será comunicada al resto de operadores con una anticipación de 5 días previa al inicio del primer proceso batch.
- La antelación mínima con la que el operador podrá cancelar el proceso de modificación masiva de NRN será de 1 día.

### **1.9. Modificación del formato de los mensajes del proceso de cambio**

El objetivo de esta modificación es el de actualizar el formato de ciertos mensajes del proceso de cambio con respecto a la implementación de los mismos en la realidad por los operadores.

Concretamente, estas variaciones en el formato afectan al mensaje SP (Solicitud de cambio), ASP (Aceptación solicitud de cambio) y CP (Confirmación por receptor de la propuesta del donante), extendiendo algunas informaciones mediante campos específicos.

Dado que estas modificaciones amplían la información existente y han sido acordadas e implementadas por los operadores, no se observa objeción alguna a su inclusión en las especificaciones, por lo que los formatos de dichos mensajes han sido actualizados en la especificación técnica anexa, corrigiéndose algunas incoherencias que han sido detectadas.

### **1.10. Nuevo proceso de portabilidad con Operador donante no activo**

Este nuevo procedimiento, actualmente en operación, permite asegurar a los usuarios finales el derecho a conservar su numeración aun cuando su operador donante haya dejado de interactuar con la ER. Este proceso surgió motivado por aquellos operadores miembros de la AOP que, por incumplimiento de sus obligaciones económicas para con la AOP o por cese de su actividad, se dan de baja de la AOP<sup>7</sup>.

El proceso consiste principalmente en que los operadores que se encuentran en la situación comentada sean marcados en la ER como “no activo”, de forma que cuando los operadores receptores envíen solicitudes de portabilidad a estos operadores donantes no activos, la ER realice automáticamente la aceptación de las mismas. El proceso de cambio de operador, así como el de cancelación y baja, en los cuales exista una interacción con un operador donante no activo, han sido incluidos en el apartado “Procesos de portabilidad con Donante No Activo” de la especificación técnica anexa.

---

<sup>7</sup> Véase la Resolución aprobada el 20 de diciembre de 2007 por la que se pone fin al período de información previa en relación con la actuación de la Asociación de Operadores para la Portabilidad en los casos de impago de cuotas de sus asociados (RO 2007/1166)



Por otra parte, esta Comisión podría llegar a estimar la cancelación del NRN asignado, por lo que se debería cancelar el uso de dicho Código de Operador en la información de la BDR de la ER, con el objetivo de poder reasignarlo a otro operador en un futuro. Para posibilitar esta cancelación, esta Comisión ha incluido un proceso específico que es descrito en el apartado correspondiente.

### **1.11. Proceso de validación de DNI en solicitudes de desagregación de bucle con portabilidad**

Existe una cierta interacción entre los procedimientos de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (en adelante, OBA) y los procedimientos de la especificación de portabilidad fija, cuando las solicitudes de desagregación de bucle de abonado vienen acompañadas a su vez por una solicitud de cambio de operador con conservación del número telefónico. De forma general, en las especificaciones de portabilidad se venía estableciendo que las solicitudes de portabilidad asociadas a desagregación de bucle podrían denegarse, además de por las causas reconocidas en la OBA, por las causas de denegación reconocidas en las especificaciones de portabilidad para el operador donante y, todo ello, en los plazos establecidos en la OBA para la denegación de solicitudes de desagregación (prolongación de par).

Hasta la reciente Resolución de esta Comisión de 2 de abril de 2009 relativa a la modificación de la OBA en aspectos relacionados con el nivel de calidad del servicio de prolongación del par<sup>8</sup>, el plazo establecido para que Telefónica pudiera denegar o aceptar las solicitudes de prolongación del par era de 5 días laborables, valor muy superior al tiempo de aceptación/denegación del operador donante a una solicitud de portabilidad, que es de 1 día.

En este contexto, y a petición de Jazztel, se inició expediente administrativo de modificación de las especificaciones técnicas de portabilidad fija para solucionar el problema ocasionado cuando las solicitudes de desagregación del bucle eran denegadas por la causa de portabilidad "*Falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su DNI/NIF/CIF*", ya que dicha denegación podía producirse en un plazo de hasta 5 días, con lo que el proceso se demoraba, debiéndose volver a iniciar. Ante esta situación, la Comisión acordó resolver el 25 de octubre de 2007 la modificación de la especificación técnica de portabilidad fija<sup>9</sup>, de manera que las solicitudes de desagregación no pudieran denegarse por causa "*Falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su DNI/NIF/CIF*", debiéndose abrir en dicho caso un proceso de resolución de incidencia que debería completarse antes del vencimiento del plazo de validación de prolongación del par. De esta forma, Telefónica debía notificar en el primer día al operador receptor las solicitudes con discrepancia entre la numeración y el abonado, procediéndose a resolver dichas incidencias, evitándose así denegar las solicitudes y reiniciar todo el proceso.

Ahora bien, dicha Resolución fue recurrida por Jazztel y Telefónica, acordándose por esta Comisión la suspensión de la misma el 20 de diciembre de 2007, y resolviéndose finalmente el 15 de mayo de 2008 la modificación de la especificación de portabilidad, de manera que recogiese el acuerdo al que habían llegado los operadores en el seno de la Unidad de Seguimiento OBA. Dicho acuerdo, que fue comunicado por Telefónica a esta Comisión el 14 de marzo de 2008, refleja la propuesta realizada por Telefónica

---

<sup>8</sup> DT 2008/196

<sup>9</sup> DT 2007/727



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

para paliar la problemática de validación del DNI en solicitudes de desagregación de bucle con portabilidad. Dicha propuesta, aceptada por todos los operadores implicados, consiste en continuar pudiendo denegar la solicitud de desagregación de bucle por causa “*discrepancia entre numeración y abonado identificado por DNI/NIF/CIF*”, pero no en el plazo de denegación de 5 días establecido en los procesos OBA, sino en el de las especificaciones de portabilidad, es decir, 1 día. Asimismo, con el fin de mantener e incluso acortar los plazos de provisión de las solicitudes de prolongación del par con portabilidad, el operador receptor puede adelantar la ventana de trabajos conjuntos a través del proceso 12 de portabilidad.

Sin embargo, la Resolución de 2 de abril de 2009 sobre la modificación de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA) en aspectos relacionados con el nivel de calidad del servicio de prolongación del par, ha reducido el plazo de aceptación o denegación de las solicitudes de desagregación del bucle (prolongación del par) de 5 días a 1 día, por lo que ya no sería necesario hacer mención expresa a los plazos de denegación, ni recoger la excepción producida por la causa “*discrepancia entre numeración y abonado identificado por DNI/NIF/CIF*”, puesto que el plazo máximo de validación del proceso OBA es el mismo que el de validación de la portabilidad. Asimismo, tampoco sería necesario recoger en la especificación que el operador receptor puede adelantar la ventana conjunta de trabajos a través del proceso 12 de portabilidad, ya que el problema que originó esta mejora ya se ha solventado al reducirse el plazo de validación de la solicitud de desagregación de 5 días a 1 día.

En base a lo anterior, y al no haber recibido alegaciones contrarias, se modifica la especificación de portabilidad anexa para dejarla como estaba inicialmente:

*“El operador al que se le solicita la desagregación podrá denegar la solicitud de desagregación del bucle además de por las causas reconocidas en la Oferta de Referencia de acceso al bucle (OBA) por las causas de denegación reconocidas en estas especificaciones para el operador donante, y todo ello, en los plazos establecidos en la OBA para la denegación de la solicitud de desagregación del bucle.”*

### **Cuarto.- Nuevas mejoras de los procedimientos administrativos de portabilidad (Módulo 2)**

Además de para reflejar las mejoras implementadas por los operadores a lo largo de los últimos años, esta Comisión creyó conveniente revisar aquellos procedimientos de portabilidad susceptibles de mejoras operativas. Concretamente, las principales mejoras propuestas en los procedimientos del informe de Audiencia se centran en:

- Simplificación del proceso de baja de abonado con numeración portada
- Revisión de los tipos de acceso en las solicitudes de portabilidad
- Revisión de las causas de denegación de portabilidad
- Revisión de los temporizadores asociados a la portabilidad
- Establecimiento de un sistema de gestión de incidencias
- Revisión del proceso de error detectado por la ER por falta de respuesta del operador donante (mensaje W)
- Establecimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio con penalizaciones asociadas
- Implantación de una interfaz de consulta y supervisión por la Comisión
- Verificación por la ER de los rangos de numeración asignados a cada operador



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En la elaboración de estas nuevas modificaciones se ha tenido en cuenta todas las propuestas estudiadas a lo largo del año 2008 por parte de la AOP, así como aquellas mejoras que esta Comisión consideraba indispensable desarrollar, como por ejemplo, el sistema de gestión de incidencias.

Por otra parte, se ha tenido en consideración el proceso de implantación del nodo centralizado para la portabilidad móvil, todavía en curso, puesto que una gran parte de operadores móviles (operadores con red radio u operadores móviles virtuales) son a su vez operadores fijos, por lo que es lógico que en un futuro ambos dominios de portabilidad fijo y móvil puedan ser gestionados mediante una única entidad central, de forma que se optimicen los procesos y los costes operativos. Siguiendo esta premisa y, si bien no es objetivo del presente procedimiento el de unificar ambas entidades centralizadas de portabilidad, se ha tenido en cuenta este criterio a largo plazo para intentar homogeneizar en la medida de lo posible los procedimientos de portabilidad fija con los de móvil, en aras de facilitar una posible migración futura hacia una entidad centralizada única y común para ambos sistemas.

A continuación se describen las nuevas mejoras que han sido incluidas en los procedimientos administrativos de portabilidad fija, tras haberse revisado las alegaciones de los operadores al trámite de Audiencia:

### **2.1. Proceso de baja de abonado con numeración portada en modo *batch***

El proceso de baja de abonado con numeración portada es el proceso por el que el abonado de una numeración portada causa baja en el operador que le provee el servicio (denominado generalmente operador receptor final) sin solicitar simultáneamente el alta del servicio en otro operador conservando su numeración. Este proceso consta a su vez de dos subprocesos: el proceso de notificación de baja y el proceso de cesión de numeración portada de baja de abonado, dado que una vez que el usuario portado se ha dado de baja es obligatorio esperar un periodo de un mes, denominado cuarentena o  $T_{CES}$ , antes de proceder a la devolución de la numeración al operador propietario del rango de dicha numeración (comúnmente denominado operador donante inicial), período en el que el usuario podría decidir volver a portarse, anulándose en dicho caso la baja de numeración.<sup>10</sup>

En la especificación actual, cada uno de dichos subprocesos constaba de un elevado número de mensajes intercambiados, aún mayor por el hecho de que fuera el operador receptor quien debía guardar el período de cuarentena. En la práctica, este proceso de baja puede dar lugar a errores y sobrecarga de la ER, razones por las que era necesaria su revisión.

El nuevo proceso de baja incluido en las presentes especificaciones dejará de realizarse mediante mensajería *on-line* y pasará a ser tramitado mediante ficheros procesados en modo *batch*, es decir, *off-line*. La arquitectura de la solución es similar a la ya implementada para el proceso *batch* de solicitudes de portabilidad con desagregación de bucle.

Por tanto, en la propuesta de los operadores, las notificaciones de baja y todas las interacciones correspondientes (envíos y respuestas) serán intercambiadas con la ER a través de ficheros de texto vía FTP, recogidos en directorios o buzones específicamente habilitados para cada operador en la ER y procesados por la noche. Cada fichero de notificaciones de baja (fichero NB) contendrá tantos registros como notificaciones de baja contenga, siendo la codificación de cada registro la

---

<sup>10</sup> De conformidad con el artículo 44 del Reglamento MAN



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

correspondiente al mensaje NB disponible en la actualidad. Además, se ha simplificado el procedimiento, reduciéndose el número de ficheros o mensajes intercambiados. En concreto:

- Se simplifica el subproceso de notificación de baja, ya que los pasos relativos al envío de mensajes ANB (Aceptación Notificación de Baja) y DNB2 (Rechazo Notificación de Baja) no son necesarios.
- Será la ER quien controle el período de cuarentena y lance el subproceso de cesión de baja, que también se simplifica, ya que sólo será necesario que la ER envíe a todos los operadores un fichero CF<sub>C</sub> (Confirmación) con todas las confirmaciones de baja de numeración portada. Aunque la ER pasaría a funcionar como un elemento activo entre los operadores, controlando el período de cuarentena, con este cambio funcional se reducirían las interacciones entre la ER y los operadores, lo cual redundaría en una mayor eficiencia del proceso.
- Se reducen los casos de denegación de validez de las notificaciones de baja, al ser únicamente validadas por la ER y desaparecen las causas de denegación del subproceso de cesión de numeración de baja, por no ser necesarias.
- Se ha añadido un proceso de cancelación al proceso de baja por parte del operador receptor final, siempre que la baja no esté confirmada, es decir, el período de cuarentena no haya finalizado, y siempre que no exista una solicitud de portabilidad en curso, en cuyo caso la cuarentena estaría suspendida. Excepcionalmente, este subproceso de cancelación se realiza mediante mensajería *on-line* y no mediante ficheros.

### Alegaciones y modificación final

Mediante este nuevo procedimiento el proceso de baja se simplifica sobremanera, facilitando la comprensión del mismo y eliminándose puntos de fallo, por lo que esta Comisión no encuentra objeción a su inclusión en las especificaciones. La única modificación del proceso incluida en la especificación ha sido la de modificar las causas de denegación por la ER de la notificación de baja de numeración portada, para hacerlas más coherentes con los problemas operacionales. Quedarían entonces de la siguiente forma:

- Datos incompletos o erróneos en la notificación (operador receptor final no corresponde, operador donante inicial no corresponde...)
- La numeración portada especificada se encuentra en un proceso de cambio en marcha.
- Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal.

No habiéndose recibido alegaciones en contra, el proceso de baja de abonado con numeración portada en modo batch se ha incluido en la especificación anexa.

Este procedimiento está previsto para ser llevado a producción durante el primer trimestre de 2010, aunque Telefónica por adecuaciones en sus sistemas internos solicita dilatar la puesta en producción de este proceso en modo batch. Sobre los plazos de implantación de las funcionalidades propuestas se trata en el correspondiente apartado final.



## 2.2. Ampliación del plazo máximo del temporizador $T_{UVC}$

Actualmente el plazo  $T_{UVC}$  desde la recepción del mensaje de solicitud de portabilidad por el operador donante hasta el inicio de la ventana de cambio está establecido entre un mínimo de 3 días y un máximo de 5 días.

Ahora bien, los operadores han detectado situaciones, como resultado de su actividad comercial en portabilidad, en las que resulta complejo actuar diligentemente ante usuarios de tipo corporativo (empresas), donde se deben realizar portabilidades múltiples en un plazo temporal máximo de 5 días hábiles, ya que involucran un volumen considerable de líneas. Por ello, los operadores integrados en la AOP, a través de la misma, acordaron proponer a esta Comisión una ampliación del plazo  $T_{UVC}$ , de forma que se dispusiera de una ventana de cambio confirmada con más de 5 días hábiles de antelación para poder planificar adecuadamente los procesos de portabilidad a los clientes de tipo empresa y disminuir así los trastornos que se suelen producir en ocasiones a los usuarios finales.

Por parte de esta Comisión, y como se indicó en el informe de Audiencia, no se observa impedimento a que el plazo máximo de portabilidad  $T_{UVC}$  pueda ampliarse en estos casos concretos para mejorar la calidad de servicio prestada en la portabilidad, siempre y cuando el usuario esté de acuerdo, para evitar usos abusivos de esta posibilidad. De hecho, en el apartado 5.1.2.b) de las especificaciones técnicas de portabilidad se contempla la posibilidad de acordar entre los operadores receptor y donante una ventana de cambio fuera del tiempo hábil establecido por defecto, debido a necesidades de planificación.

Asimismo, conviene resaltar que, dado que la extensión del plazo máximo de portabilidad es solicitado por el operador receptor, el operador donante no estaría obstaculizando el derecho al cambio de operador del usuario. No obstante, dada la excepcionalidad de los casos en que dicha extensión de plazo pueda aplicarse, y con el objetivo de aportar una mayor transparencia al usuario, esta Comisión requiere como condición de aplicación de esta extensión de plazo, que haya sido previamente comunicada al cliente final y éste haya dado su consentimiento explícito.

### Alegaciones y modificación final

Al no haberse recibido alegaciones en contra, las modificaciones realizadas en las especificaciones técnicas de portabilidad anexas son las siguientes:

- El apartado 5.1.2.b) queda redactado como sigue:

*El operador receptor efectuará las oportunas verificaciones sobre la validez de la solicitud y planificará las actuaciones a realizar por él mismo o en cooperación con el operador donante. En cualquier caso, el plazo máximo para tramitar la solicitud de portabilidad del usuario es de 5 días hábiles, desde que el usuario acredita su consentimiento para portarse según los medios permitidos por la legislación vigente hasta que la portabilidad es realizada. Los casos en los que dicho plazo sea mayor serán de carácter excepcional y sólo se permitirán cuando el usuario final así lo haya solicitado explícitamente en su solicitud de portabilidad. En tales casos, el límite máximo será de hasta 30 días naturales contados a partir de la fecha de la solicitud.*



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Se incluye una nota en la información a incluir en las solicitudes de portabilidad de los abonados, para que conste expresamente la información siguiente en el campo “Horario para el cambio preferido por el abonado”: *“El usuario podrá indicar en esta casilla el momento deseado para portarse, aceptándose como máximo una diferencia de 30 días naturales entre la fecha de la solicitud y la deseada por el abonado para portarse. En caso de dejar en blanco esta casilla el plazo máximo para la tramitación de la solicitud será de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud entregada por el abonado.”*
- El valor máximo del temporizador  $T_{UVC}$  quedaría de la siguiente forma: *“5 días, ampliable a 30 días naturales cuando el usuario final así lo solicite expresamente”*.
- Se incluye una nota en el campo opcional “Horario para el cambio preferido por el abonado” del mensaje SP enviado por el operador receptor a la ER, para indicar que este campo deberá ser obligatoriamente relleno cuando el usuario haya solicitado explícitamente en su solicitud de portabilidad la fecha deseada para la ventana de cambio, que deberá ser en todo caso anterior o igual a 30 días naturales.
- Se indica en el proceso de cambio de operador la posibilidad de recibir ventanas de cambio superiores a 5 días hábiles e inferiores o iguales a 30 días naturales, en cuyo caso deberán ser aceptadas. El operador donante deberá aceptar dicha ventana y si la ventana de cambio del mensaje ASP no coincide con la propuesta en el mensaje SP del operador receptor, la ER deberá enviar un mensaje de repetición REPM indicando el error. En caso de no recibir un nuevo mensaje ASP válido dentro del temporizador correspondiente, se terminará el proceso de portabilidad con un mensaje W. Asimismo, también se verificará la ventana de cambio de los mensajes CP recibidos por la ER.

### **2.3. Verificación por la ER de los rangos de numeración asignados a cada operador**

Según han informado los operadores, en la actualidad existen solicitudes de portabilidad enviadas hacia operadores donantes erróneos, debido a que dichas numeraciones no se encuentran ni portadas ni asignadas a dichos operadores, llegándose incluso a aceptar automáticamente dichas solicitudes por esos mismos operadores donantes, sin verificar la fiabilidad de la numeración solicitada. Cuando esto sucede, el operador propietario de la numeración o con la numeración portada a su red, actuando como operador tercero, puede rechazar la solicitud a través de un mensaje RP a la ER. Sin embargo, si el operador receptor no cancela el proceso de portabilidad erróneo, éste tiene lugar, ocasionando el correspondiente perjuicio al usuario, quien se vería privado del servicio de telefonía, al haber sido portado a otra red sin que él lo hubiera solicitado.

Para solucionar esta problemática, la AOP y otros operadores (Neo-Sky, Telefónica, Vodafone, Jazztel y BT) han alegado la conveniencia de implementar dentro de la ER una nueva funcionalidad relativa a la verificación de los rangos de numeración correspondientes a las solicitudes de portabilidad. Aunque la ER puede validar la correspondencia de una numeración portada a un operador donante, a partir de la base de datos de referencia de portabilidad, no puede verificar la numeración asignada a los operadores donantes porque no dispone de la misma. A este respecto, la Comisión tiene entre sus responsabilidades la de gestionar y controlar la base de datos de numeración asignada a los operadores de comunicaciones electrónicas, actualizando diariamente la base de numeración asignada y publicándola en la página





## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

web de la Comisión. Por tanto, la ER únicamente deberá implementar un procedimiento por el cual se descargue diariamente los ficheros con los rangos de numeración asignada publicados por la Comisión en la siguiente URL: <http://www.cmt.es/Numeracion/bd-num.zip>.

No se tiene inconveniente en que la ER realice esta verificación de los rangos de numeración asignada a partir de la información publicada en la web de esta Comisión, para evitar errores en la tramitación de portabilidades. Para ello, en esta Comisión se controlará diariamente que dichos ficheros han sido generados correctamente y se pondrá a disposición de los operadores una dirección de correo electrónico para que se pueda comunicar cualquier incidencia.

### Alegaciones y modificación final

Al no haberse recibido alegaciones en contra, la especificación técnica de portabilidad fija anexa recoge la siguiente modificación:

- En el apartado 5.1.1 se añade el siguiente párrafo:

*“Con el objeto de validar que la numeración incluida en la solicitud de portabilidad está portada o asignada al operador donante, la ER se descargará diariamente los ficheros de numeración geográfica y de red inteligente asignada a los operadores, que publica y actualiza diariamente la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en la siguiente URL: <http://www.cmt.es/Numeracion/bd-num.zip>”*

- Se incluirá una nueva causa de denegación por la ER en el proceso de cambio de operador: “Numeración no asignada ni portada al operador donante”

Adicionalmente, la AOP planteaba que la ER verificase a su vez que la numeración incluida en las solicitudes de portabilidad corresponde a rangos de numeración sujetos a portabilidad, es decir, correspondientes a numeración geográfica y de red inteligente (tarifas especiales y numeración personal), y no se intente portar numeraciones de rangos no portables, como por ejemplo, numeraciones vocales nómadas.

Esta validación puede realizarse indirectamente con la modificación recogida en este apartado, ya que los ficheros de numeración publicados por esta Comisión incluyen todos los rangos de numeración públicos. En caso de que existiesen solicitudes de portabilidad de numeraciones no portables, se debería utilizar la causa de denegación “Datos incompletos o erróneos”.

### **2.4. Revisión de los tipos de acceso de las solicitudes de portabilidad**

En las especificaciones vigentes, las solicitudes de portabilidad están clasificadas por tipología, en función del tipo de acceso asociado a la numeración a portar: acceso individual analógico, acceso básico RDSI 2B+D y acceso múltiple (p.e. centralitas), además del tipo de solicitud de portabilidad asociado a numeración de tarifas especiales (red inteligente).

Los operadores Euskaltel, Neo-Sky, Vodafone, Jazztel y BT, así como la AOP han solicitado la revisión de las distinciones por tipo de acceso que se emplean actualmente para cursar las solicitudes de portabilidad (acceso individual analógico, acceso básico y acceso múltiple). Concretamente, las principales problemáticas relacionadas con las tipologías de las solicitudes de portabilidad son las siguientes:



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- En el caso de accesos analógicos configurados en grupo de salto, no queda claro en la especificación si en este caso se deben tratar como accesos múltiples o como varios accesos analógicos, con lo que en la práctica, se reciben muchos rechazos por “causas técnicas”.
- En el caso de varias numeraciones con diferentes tipologías de acceso, el procedimiento más eficiente para asegurar la sincronización de las ventanas de cambio del cliente, sería incluir toda la numeración en una única solicitud, pero aunque la especificación recoge esa posibilidad a acuerdo entre las partes, en la práctica no se realiza y dichas solicitudes son rechazadas por la causa “distintos tipos de acceso incluidos en la solicitud”.
- Hay ocasiones en que los clientes empresariales que desean cambiar de operador no disponen de la información acerca de los diferentes accesos que poseen con el operador donante (accesos primarios, básicos, analógicos configurados en grupo de salto o no...), debiendo el operador receptor reintentar sucesivamente diferentes solicitudes de portabilidad hasta dar con las adecuadas.
- En las solicitudes de portabilidad de numeraciones de red inteligente (tarifas especiales), en muchas ocasiones es necesario portar también los números geográficos asociados a dicha numeración, y por tanto, se deben firmar solicitudes de portabilidad distintas para una única necesidad, ya que no pueden mezclarse ambas tipologías.

Ante estas problemáticas, ha habido diferentes propuestas de modificación de los operadores:

- Indicar en la misma solicitud las numeraciones que se deseen portar, aunque correspondan a distintos accesos, y en la respuesta que devuelva el donante al receptor, el donante especifique toda la numeración y tipo de acceso correspondiente. También hay algún operador que no cree siquiera necesario que el operador donante deba indicar los tipos de acceso.
- Unificar los tipos de solicitud de acceso básico (tipo 2) y acceso múltiple (tipo 3) en un único tipo de acceso.

Aparece claro a esta Comisión que las mejoras en los procedimientos realizadas en 2004 para flexibilizar el tratamiento de las solicitudes relativas a rangos de numeración asociados o grupos de salto no han sido suficientes, ya que en la práctica el operador receptor debe realizar varias solicitudes de portabilidad para aquellas numeraciones con tipologías de acceso distintas, aun cuando estén asociadas a un sistema de centralita. Dado que el objetivo de los procedimientos de portabilidad debería ser el de agilizar los trámites para que la portabilidad efectiva de todas las numeraciones que el abonado desea portar se realicen en el mínimo tiempo posible, en el informe de Audiencia propuesto por los Servicios de esta Comisión se consideró procedente proponer las siguientes modificaciones:

- Reducir los tipos de solicitudes de portabilidad de numeración geográfica a dos tipos: acceso individual analógico y acceso múltiple, de conformidad con la propuesta de los operadores, pero permitiendo que en el tipo “acceso múltiple” se pudieran incluir también mezclas de accesos configurados en grupo de salto (centralita).



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Para facilitar la tarea a los operadores receptores que se encuentran con que los clientes finales desconocen toda su numeración, se propuso mejorar el proceso de completar numeraciones en el mensaje ASP, permitiendo que en el caso de solicitudes de acceso múltiple con varios accesos asociados en grupo de salto (ya sean accesos de la misma modalidad o accesos mixtos de varias modalidades), el operador donante pudiera incluir en el mensaje ASP todos los números asociados al grupo de salto (centralita), siempre que la solicitud viniera marcada con “Flag numeración completa”, sin que fuera necesario incluir el número de cabecera.

La modificación propuesta en el trámite de Audiencia pretendía dar una mayor flexibilidad al tratamiento de las numeraciones asociadas en centralitas, dado que éstas eran las que parecían estar ocasionando un mayor número de problemas, especificando claramente que debían ser aceptadas por el operador donante aquellas solicitudes de portabilidad de grupos de salto (por grupo de salto se entiende centralitas) con configuraciones de acceso mixtas (accesos básicos, primarios e incluso analógicos) y las condiciones que la solicitud debía cumplir. En el caso de las solicitudes de red inteligente (numeraciones de tarifas especiales y numeración personal), éstas pueden llevar asociadas en muchas ocasiones (aunque no obligatoriamente) la portabilidad de los números geográficos asociados. Ahora bien, no se ha propuesto modificación alguna a este respecto en las especificaciones, ya que el operador receptor puede sincronizar las peticiones de portabilidad de red inteligente y las de numeración geográfica asociada para que coincidan sus ventanas de cambio, o incluso los operadores pueden acordar, si así lo desean, que las solicitudes de red inteligente lleven asociadas las portabilidades de sus numeraciones geográficas asociadas.

### Respuesta a alegaciones

Euskaltel, Vodafone, Orange, Telefónica y la AOP han alegado a la propuesta de los Servicios en los siguientes aspectos:

- Todos están de acuerdo en que las solicitudes podrían contener hasta 70 rangos y/o numeraciones individuales
- La AOP y Telefónica han presentado alegaciones en las que se muestran contrarias a la inclusión de varios tipos de accesos dentro de la misma solicitud, ya que se podrían generar situaciones de portar numeración para la que el cliente no ha dado su consentimiento. Por ello, proponen otra redacción de la propuesta de modificación, eliminando la alusión genérica a los “grupos de salto” y ligando la aceptación de solicitudes a las numeraciones asociadas al tipo de acceso específico.
- Vodafone y Orange consideran conveniente que se especifique que los accesos en grupo de salto que pueden mezclarse en una solicitud múltiple, y que por tanto serán aceptados por el donante, deben ser aquellos de los que el operador tenga conocimiento por tratarse de agrupaciones en sus centrales, ya que el operador en ocasiones no tiene conocimiento de las numeraciones que se pueden ver afectadas por una solicitud, ya que los clientes de empresa configuran sus accesos en sus propias centralitas.
- Con respecto a la novedad de completar la numeración de un acceso sin necesidad de especificar forzosamente el número de cabecera, sino tan sólo con el “Flag numeración completa”, Vodafone cree que esta posibilidad debería restringirse para evitar un efecto de arrastre de un gran volumen de numeración,



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

que los clientes no son plenamente conscientes de que estén relacionadas y que en ocasiones no desean portar. Por ello, Vodafone cree que las solicitudes que incluyan mezcla de acceso y vengan marcadas con el campo “Flag numeración completa” sólo deberían completarse con los accesos individuales que vengan explicitados y la numeración de los accesos múltiples que estén especificados, ya sea a través de un número de cabecera o a través de un número cualquiera del acceso aunque no corresponda al cabecera. Sobre este aspecto, Euskaltel sin embargo considera que el número de cabecera debería venir incluido en la solicitud marcada con el “flag numeración completa”, ya que no es trivial saber completar la numeración correspondiente a un acceso.

- Orange precisa que sería necesario clarificar que en el caso de la mezcla de accesos debería incluir también los accesos IP.
- La AOP propone que se amplíe el cupo de la tipología de “accesos múltiples”, dado que este tipo ahora es el resultado de la fusión de varios tipos (básico y múltiple). La propuesta consiste en incrementar el cupo mínimo de este tipo de solicitudes hasta un valor de 30.

Respecto a las alegaciones presentadas, no se encuentra objeción alguna a incluir un mayor número de rangos en las solicitudes, así como a clarificar más adecuadamente la tipología de accesos incluida en las solicitudes múltiples, ya que en efecto existen en la actualidad accesos, que podríamos denominar genéricamente accesos de banda ancha, donde la voz es transmitida mediante IP, y que permiten tener asociados varios canales de comunicación y, en definitiva, varias numeraciones.

Por otra parte, aunque la propuesta de modificación del trámite de Audiencia permite incluir mezclas de accesos de distinto tipo en la misma solicitud, la mayoría de operadores, vía AOP, prefieren limitar la aceptación de solicitudes a todas las numeraciones asociadas a un mismo tipo de acceso, para evitar casos de portabilidades de numeraciones que el cliente no desea portar. Es cierto que en ocasiones existen clientes, mayoritariamente grandes empresas, que pueden querer portar parte de sus accesos pero no otros (p.ej. una serie de accesos básicos configurados como centralita pero no así otras líneas analógicas asociadas que quieren mantener por el momento con el operador), o que desconocen que una serie de numeraciones estén en realidad asociadas y no desean portar, por lo que se podrían ocasionar portabilidades indeseadas, con el correspondiente perjuicio para el cliente y la imagen del operador receptor. Limitar la compleción de numeración en el mensaje de aceptación a un mismo tipo de acceso es útil para evitar portabilidades indeseadas, siendo preferible aparentemente por los operadores esta reducción en flexibilidad al riesgo de portabilidades erróneas. No obstante, se permitirá la mezcla de tipos de acceso distintos en la misma solicitud, siempre que se especifiquen todos los rangos de numeración. A su vez, esta Comisión es consciente de la problemática relativa a configuraciones realizadas por los clientes en sus propias centralitas, que los operadores que proveen acceso desconocen, siendo esto una práctica común, por lo que se procederá a su aclaración en la modificación final.

### Modificación final

En base a lo anterior, la propuesta de modificación final incluida en la especificación anexa intenta reflejar los comentarios alegados de la manera siguiente:



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El tipo “acceso múltiple”, se podrá emplear para aquellas solicitudes que incluyan hasta 70 numeraciones individuales o rangos de numeración, todas ellas relativas al mismo abonado y asociadas a alguno de los siguientes tipos de acceso:

- Accesos básicos (RDSI 2B+D)
- Accesos primarios (RDSI 30B+D)
- Accesos de banda ancha (aquellos que permiten el servicio de voz sobre IP)
- Accesos de cualquier tipo con múltiples numeraciones asociadas (configuración tipo centralita).

En el caso de solicitudes de “acceso múltiple” con múltiples numeraciones asociadas a un tipo de acceso determinado, el operador donante deberá aceptar la solicitud, incluyendo en el mensaje ASP todos los números asociados al tipo de acceso, que el operador donante conozca, y siempre que se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- La solicitud de portabilidad incluye el número de cabecera del tipo de acceso y viene marcada con el campo “Flag numeración completa”
- La solicitud de portabilidad incluye todos los rangos de numeraciones asociadas al tipo de acceso
- La solicitud de portabilidad no incluye todos los rangos de numeraciones asociadas al tipo de acceso, pero viene marcada con el campo “Flag numeración completa”

En el caso de solicitudes de “acceso múltiple” con múltiples numeraciones asociadas a varios tipos de acceso distintos en la misma solicitud, el operador donante estará obligado a aceptar la solicitud cuando la solicitud de portabilidad incluya todos los rangos de numeraciones asociados a cada tipo de acceso. Si no es así, el operador donante podrá denegar la solicitud indicando como nueva causa de denegación “*Tipo de acceso incorrecto*” y especificando en el campo observaciones la explicación relativa a los accesos incorrectos y sus numeraciones asociadas.

Por último, también se ha procedido a actualizar el valor de cupo mínimo del tipo de acceso múltiple como indicaba la AOP.

### **2.5. Revisión de las causas de denegación de portabilidad**

Aunque los operadores no lo habían solicitado, en el Informe de Audiencia se realizó un análisis de las causas de denegación de la solicitud de cambio, tanto por la ER como por el operador donante, revisando si procedía continuar aplicando todas ellas. A continuación se resumen cada una de las propuestas realizadas:

#### ***Causas de denegación de la solicitud de cambio por la ER:***

- Incluir la nueva causa de denegación “*Numeración no asignada ni portada al operador donante*”, tal y como se indica en el apartado 2.3.
- Eliminar las causas de denegación “*Conflicto de concurrencia tanto para solicitudes en curso como para solicitudes encoladas*” y “*Numeración ya consta como portada por operador donante al receptor*”, por no ser necesarias.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Mantener la causa de denegación “*Por razones técnicas*”, para detectar posibles fallos de la ER que afectan a un gran número de operadores interconectados, siempre que se abra un proceso de gestión de incidencias.

### ***Causas de denegación de la solicitud de cambio por el operador donante:***

- Eliminar las siguientes causas de denegación:
  - “*Por causas técnicas justificadas*”, debido a que el operador donante debe garantizar el cambio de operador mediante los recursos técnicos suficientes, salvo caso de fuerza mayor.<sup>11</sup>
  - “*NRN no abierto en interconexión*”, dado que los operadores deben notificarse dichos NRNs con la suficiente antelación, por lo que no existiría este problema en la práctica.
  - “*Cuando el abonado del donante se encuentre con el servicio suspendido o interrumpido en los términos establecidos en los artículos 59 y 60 del Reglamento sobre el servicio universal de 31 de julio de 1998*”, debido a que esta causa relacionada con los impagos o morosidad del cliente no puede ser aplicada por los operadores en base a la Circular 1/2008 de portabilidad.<sup>12</sup>
  - “*Superación del plazo de un mes previsto en el artículo 24.8 del Reglamento de interconexión*”, porque en realidad si el último operador donante en un proceso de baja recibe una solicitud de portabilidad para una numeración que haya pasado el mes de baja, dicha solicitud debería ser denegada por causa “numeración no asignada ni portada al operador donante”.
- Incluir la nueva causa de denegación “*Numeración inactiva*”, ya que podría aplicarse de forma general a aquellas solicitudes de portabilidad de numeraciones asignadas al operador donante que no están asociadas a ningún cliente.
- Mantener la causa de denegación “*Petición escrita por el abonado al operador donante (previa a proceso de portabilidad y posterior a solicitud de portabilidad a operador receptor)*” para permitir al usuario anular la petición de portabilidad, análogamente al proceso de cancelación, pero ahorrando tiempo al proceso, ya que la portabilidad aún no ha sido aceptada. Para garantizar los derechos del usuario y del operador receptor, se indica en la especificación que si el operador receptor así lo solicitase, el operador donante estará obligado a enviar la acreditación de la solicitud del usuario a interrumpir o anular el proceso de portabilidad al operador receptor antes de 1 día.

### Respuesta a alegaciones y modificación final

Respecto a la propuesta del Trámite de Audiencia, los operadores se han mostrado de acuerdo, con las siguientes salvedades:

---

<sup>11</sup> La eliminación de esta causa de denegación vendría a su vez avalada por la disposición tercera punto 1 de la Circular sobre conservación y migración de numeración telefónica: “Los operadores que presten servicios telefónicos disponibles al público u otros servicios de comunicaciones electrónicas con numeración telefónica, deberán garantizar el derecho de sus abonados a conservar su numeración telefónica en caso de cambio de operador de acuerdo a la normativa y especificaciones técnicas vigentes sobre portabilidad numérica.”

<sup>12</sup> Disposición Novena, punto 2: “La solicitud de cambio de operador por un abonado no podrá ser rechazada por ninguna razón derivada del contrato suscrito entre el abonado y el operador donante”.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- La AOP solicita que se incluya una puntualización en el caso de denegación por la ER por causa “razones técnicas”, indicando en la incidencia correspondiente que debe ser gestionada en la ER que la misma sólo podrá ser abierta siempre que la causa técnica que originó la denegación de portabilidad no haya impedido a su vez la apertura de la incidencia. Por su parte, Vodafone indica que únicamente debería abrirse una sola incidencia asociada al problema que ha generado el rechazo y no tantas como procesos hayan finalizado por esa causa. La incidencia abierta contendrá la información de la cantidad de procesos afectados por la misma.

Estando de acuerdo con dichas matizaciones, se ha procedido a incluir dicha salvedad en el apartado correspondiente relativo a la gestión de incidencias.

- La AOP, TME y Vodafone solicitan la inclusión de una nueva causa de denegación por el operador donante: “Tipo de acceso incorrecto”. Esta causa estaba anteriormente embebida dentro de la causa de denegación “Causas técnicas justificadas”, indicándose el tipo de error específico mediante el campo observaciones, por lo que ahora debería ser incluida explícitamente.

Con respecto a esta nueva causa de denegación no se observa impedimento alguno a incluirla en las especificaciones, dada su utilidad en el caso de solicitudes con tipologías de acceso incorrectas y ha sido incluida en la especificación anexa.

- La AOP y Vodafone solicitan que se mantenga la causa de denegación por el operador donante “NRN no abierto en interconexión”, debido a que esta situación sí se produce en la realidad, por lo que ofrece información importante al receptor respecto a las razones de que el proceso de portabilidad se vaya a retrasar. Además, sería coherente con el mantenimiento de dicha causa como posible rechazo por operador tercero.

Dado que para portar números es necesario haber configurado los NRN en interconexión, si un NRN no está abierto en interconexión, este problema está más ligado a una incidencia técnica que a una posible causa de denegación. El operador donante siempre podría informar del problema al receptor y tramitarlo mediante incidencia, o incluso en caso de tener un problema de este tipo el operador donante podría no responder a la solicitud de portabilidad, generándose un W y pudiéndose abrir por el operador receptor incidencia para la resolución del problema. Por tanto, no se admite la alegación presentada y se elimina la causa en la especificación anexa. Asimismo, también se elimina por coherencia la posibilidad de aplicar esta causa por terceros operadores.

- Orange y Vodafone solicitan que se mantenga la causa de denegación por el operador donante “Por causas técnicas justificadas”, debido a que estas situaciones ocurren y al eliminar la causa serán notificadas bajo otra causa o simplemente no respondida por el operador donante, generando un mensaje W.

En respuesta a las alegaciones presentadas y a diferencia de la causa anterior, cuya causa se encuentra localizada, el uso de “por causas técnicas justificadas”, además de permitir de facto que los operadores donantes no realicen todos los esfuerzos necesarios para que sus clientes puedan conservar su número cambiando de operador, podría ser utilizado en la práctica de forma demasiado amplia por los operadores donantes, llegando en ocasiones a ser utilizada expresamente para rechazar portabilidades sin ninguna causa objetiva, con el agravante de que el operador receptor no puede verificar si se ha producido



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

realmente una causa técnica justificada por parte del operador donante. Por otra parte, si bien es cierto que en ocasiones existen problemas técnicos que pueden provocar que no sea posible realizar portabilidades, sería más conveniente canalizar dichos problemas mediante la correspondiente incidencia en el sistema de gestión de incidencias propuesto en las especificaciones, evitándose a su vez que los operadores envíen solicitudes sistemáticamente a un operador donante que tiene problemas técnicos y es por tanto incapaz de procesarlas. Por todo lo anterior, se mantiene la eliminación de la causa de las especificaciones.

- Telefónica solicita que en la causa de denegación por el operador donante "*Petición escrita por el abonado...*", se aluda en la definición a la legislación vigente, análogamente a otras referencias en alusión a escritos del abonado.

Dicha alusión ha sido incorporada en las especificaciones, dado que así debe entenderse.

- La AOP, Telefónica y Vodafone solicitan que para el proceso batch de portabilidad asociada a desagregación de bucle se incluya la causa de denegación por el operador donante por "*petición escrita por el abonado*", al igual que en el proceso on-line, debiendo el operador donante (Telefónica) enviar la acreditación de tal petición en 24 horas si el operador receptor lo solicita.

Dado que los operadores están de acuerdo, y por analogía con el proceso on-line de portabilidad, se incluye la propuesta de los operadores de añadir la causa "*petición escrita por el abonado*" al proceso batch de portabilidad.

- Por último, Telefónica solicita que en el mismo proceso batch de portabilidad asociada a desagregación de bucle se incluya como causas de denegación, la de "*Numeración inactiva*" y una nueva causa "*Recepción de una solicitud de portabilidad de una numeración para la que ya existe un proceso regulado en marcha*".

En relación con estas causas de denegación, si el usuario que ha solicitado el cambio de operador con desagregación de bucle y portabilidad se quiere dar de baja de su servicio telefónico con Telefónica antes de que el operador receptor haya enviado la solicitud de portabilidad, Telefónica debería indicar al cliente que está en curso el proceso de cambio de operador con desagregación y portabilidad. En caso de que el usuario no se quiera finalmente dar de alta con el operador receptor, el usuario debería acreditarlo y así se podría cancelar la portabilidad o ser denegada por Telefónica mediante la causa "*Petición escrita por el abonado*". No se considera por tanto necesario incluir la causa "*Numeración inactiva*" ya que podría provocar que el usuario finalmente no se portase aunque lo deseara, complicando finalmente su situación y provocando la apertura de las incidencias correspondientes. Por su parte, tampoco se entiende necesario incluir la nueva causa propuesta por Telefónica para el caso en que ya exista la petición en vuelo de otro operador de algún servicio sobre el bucle, ya que en ese caso la solicitud de desagregación correspondiente no hubiera podido ser procesada, tal y como especifica la OBA.

Por todo lo anterior, la especificación técnica de portabilidad anexa ha sido actualizada según lo argumentado.





## 2.6. Revisión de los temporizadores

Como se manifestó en el Informe de Audiencia, los sistemas de portabilidad de los operadores han seguido una constante mejora técnica, que ha permitido la automatización de gran parte de los procesos. Por su parte, las disposiciones previstas en la Circular 1/2008 de portabilidad aprobada por esta Comisión, establecen que la implementación técnica de la portabilidad debe ser lo suficientemente flexible para poder reducir los plazos de portabilidad en un futuro, con el objetivo de reducirlos a 24 horas.

- **Temporizador  $T_{UVC}$**

Por tanto, teniendo en cuenta el contexto anterior, se propuso reducir el plazo mínimo del temporizador  $T_{UVC}$ , que indica el plazo desde la recepción por el donante de una solicitud hasta el inicio de la ventana de cambio, pasando de 3 días hábiles a 1 día y medio<sup>13</sup>, de forma que los operadores y los sistemas informáticos de la ER se fueran adaptando a la reducción futura del plazo de portabilidad, respetando aun así la legislación en vigor, que marcaba que el plazo máximo de portabilidad es aún 5 días (4 días hábiles contados desde el siguiente a la recepción de la solicitud de baja por el donante).

La iniciativa de reducir dicho plazo era coherente con la Circular 1/2008 de portabilidad, que marca el objetivo futuro de llegar a realizar la portabilidad en 24 horas. Ahora bien, también es necesario tener en cuenta que, con posterioridad al trámite de Audiencia, el 30 de mayo de 2009, se publicó en el BOE el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas (en adelante, Carta de derechos del usuario). En dicha Carta de derechos del usuario, que aún no ha entrado en vigor, se modifica el Reglamento MAN de forma que el plazo de portabilidad deberá reducirse a 2 días hábiles, mediante el correspondiente cambio de especificaciones que deberá acometer esta Comisión cuando entre en vigor dicha Carta.

### Respuesta a alegaciones y modificación final

La AOP y todos los operadores que han presentado alegaciones se han mostrado contrarios a la reducción del temporizador  $T_{UVC}$ , aunque sólo se reduzca su valor mínimo a día y medio y no el máximo, debido a las siguientes razones principales:

- Dicha reducción impactaría el proceso de cancelación y supondría de facto que no sería posible cancelar una solicitud de portabilidad según el procedimiento establecido en las especificaciones, debido a que la cancelación debería producirse antes de la aceptación por el donante, siendo entonces incoherente con la especificación. Por tanto, se estaría perjudicando al cliente, al imposibilitarle la posibilidad de cancelar su portabilidad, tanto por razones de recaptación del cliente como por casuísticas de errores en la portabilidad. Asimismo, el tiempo mínimo necesario para que los operadores puedan gestionar las cancelaciones con las debidas garantías debe mantenerse como está en 1 día, por lo que no se considera posible reducir el plazo  $T_{UVC}$ .

---

<sup>13</sup> En el Informe de Audiencia se propuso como plazo mínimo del  $T_{UVC}$  1 día y medio o 16 horas. En realidad, se produjo un error de cálculo, ya que el día y medio equivaldría realmente a 18 horas, por lo que no se detallan las alegaciones recibidas al respecto.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- El usuario no está demandando la reducción del plazo de portabilidad, sino en ocasiones todo lo contrario. Es más, se le imposibilita la mejora de las ofertas que tenga contratada con el operador, al no poderse ejercer acciones de retención sobre el cliente.
- La reducción del plazo afecta a los tiempos de preparación y provisión de la portabilidad, ya que en ocasiones las ventanas de cambio serían anteriores a la publicación del fichero CP de confirmaciones, por lo que los operadores en rol tercero no podrían provisionar la portabilidad durante la ventana de cambio. Incluso en ocasiones sería inviable realizar los procesos específicos tanto por parte del donante como del receptor para provisionar la portabilidad. Todo ello conllevaría un mayor número de incidencias y un incremento de los costes de gestión operativos. La AOP indica que es necesario como mínimo un tiempo de 12 horas laborables desde el envío del mensaje CP hasta el inicio de la ventana de cambio, para que los operadores puedan obtener los ficheros actualizados de la ER y planificar el cambio de enrutamiento de las llamadas.
- La reducción impuesta implica una renovación profunda de la ER y de los procedimientos administrativos de portabilidad fija, al verse afectados los procesos de cambio de operador on-line, batch y cancelación. A su vez, implica modificaciones y desarrollos en los sistemas de clientes de portabilidad de los operadores, redundando todo ello en un mayor coste.
- A corto plazo resulta inviable disponer de recursos que permitan realizar la implementación de los cambios requeridos a dicha reducción de plazo, siendo un momento más idóneo el que coincide con el fin de vigencia del contrato con el proveedor del mantenimiento y gestión de la ER (finales de 2010).
- Por todo lo anterior y dada la envergadura de una reducción a dos días de la portabilidad, solicitan que se revisen el conjunto de especificaciones en un nuevo expediente específico, donde se colabore estrechamente entre la Comisión y los operadores, con el objetivo de adaptar las mismas a la reducción del plazo de portabilidad exigida por la Carta de derechos del usuario.
- A su vez, Telefónica indica que en las solicitudes de portabilidad con desagregación de bucle que se tramitan por el proceso on-line normal, necesita como operador donante, disponer ineludiblemente de 2 días como plazo mínimo desde el mensaje CP de confirmación de la portabilidad para poder acometer las tareas de trabajos en central que recoge la OBA y los trabajos necesarios para la portabilidad.

Esta Comisión ha tenido en consideración las alegaciones presentadas por los operadores y comparte con ellos la opinión de que el proceso de cancelación se ve implícitamente anulado en la práctica, ya que no se dispondría prácticamente de tiempo material para cancelar las solicitudes. Si bien esto puede ser considerado un perjuicio para el usuario, debido a la posibilidad de portar erróneamente usuarios y además privarles de la posibilidad de recibir mejores ofertas de retención por parte de los operadores donantes, se podría evitar en parte dichos perjuicios mediante el establecimiento de un procedimiento de reversión de portabilidades entre los operadores, que sustituyese al de cancelación. Además, las ofertas de mejora comerciales a los clientes se pueden realizar en cualquier momento, sin que sea obligatorio realizarlas cuando se quieren cambiar de operador.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Ahora bien, es cierto que reducir los plazos de portabilidad ocasiona sin lugar a dudas un replanteamiento general de los procedimientos de portabilidad y de la arquitectura de la solución implementada en la ER hasta el momento. ONO menciona en sus alegaciones que es posible reducir el plazo mínimo del temporizador  $T_{UVC}$  a 2,5 días, de forma que el proceso de provisión de portabilidad y cancelación pueden realizarse con garantías, pero una mayor reducción implicaría una revisión completa de los procedimientos. Vistas las alegaciones, esta Comisión prefiere realizar un mayor trabajo de análisis funcional para poder acometer una próxima reducción a 2 días, que a futuro deberá ser más profunda incluso, para llegar a realizarla en 24 horas, como indica la Circular y la propia Carta de derechos del usuario. Dicha reducción afectará al proceso de cancelación, a la arquitectura de la ER y a los sistemas y procesos internos de portabilidad y de gestión de clientes de los operadores, ya que en portabilidad fija es necesaria además una coordinación en planta para proveer el acceso físico al cliente final. Un plazo tan reducido conlleva el replanteamiento de la arquitectura lógica completa de la ER y de los procedimientos de portabilidad entre los operadores, puesto que un sistema de procesamiento de mensajes puede no ser la solución técnica más apropiada para gestionar en un tiempo muy corto un volumen importante de portabilidades, y quizás existan otras soluciones (procesado de ficheros, ventanas de cambio únicas...) que permitan reducir plazos sin poner en riesgo la calidad del proceso de portabilidad.

Asimismo, se ha de considerar que la reducción del plazo de portabilidad es común a ambos dominios de portabilidad, fijo y móvil, por lo que la modificación de especificaciones se debería acometer prácticamente en paralelo, para aprovechar las sinergias, más aún teniendo en cuenta que en portabilidad móvil se está pasando de un sistema distribuido de portabilidad a uno centralizado, pudiéndose incluso en un futuro soportar los procedimientos de portabilidad tanto fija como móvil mediante un único sistema común de gestión de portabilidad.

Por todo lo anterior, se han valorado las alegaciones recibidas de común acuerdo por los operadores y se estima conveniente mantener el temporizador  $T_{UVC}$  a su valor vigente en las actuales especificaciones (entre 3 y 5 días) y acometer un estudio profundo de impacto en la arquitectura y procesos de portabilidad, tanto en la ER como por parte de los operadores internamente, dentro de un procedimiento administrativo específico, para llegar a reducir el plazo de portabilidad a 2 días hábiles, con el objetivo de realizarla en 24 horas en un futuro, donde todos los operadores interesados puedan contribuir y se asegure el cumplimiento del objetivo marcado, con el menor impacto posible en el usuario y en los operadores. En dicho procedimiento se establecerán los plazos de los temporizadores y los diferentes pasos intermedios de migración que permitan llegar a reducir el plazo de portabilidad. Por último, aunque se hubiera podido reducir el plazo máximo de 5 días para igualarlo al plazo mínimo de 3 días, no se ha considerado conveniente proceder a hacerlo en la presente modificación, ya que se ha preferido esperar a acometer dicha reducción en el procedimiento que se deba abrir específicamente, evitando costes añadidos a los operadores por deber reducir el plazo máximo en sus procesos internos varias veces.

Es decir, el temporizador  $T_{UVC}$  se mantiene sin cambios, es decir, entre 3 y 5 días.



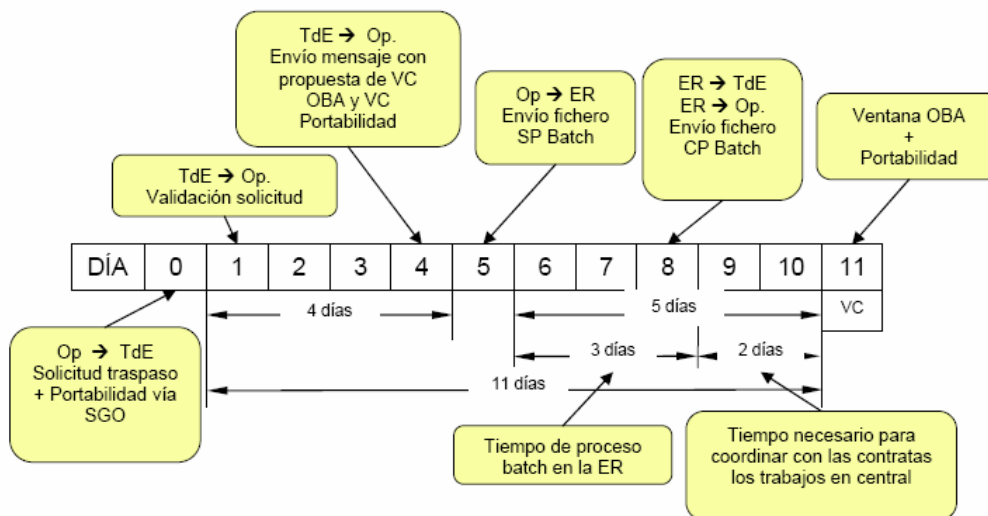
• **Temporizador  $T_{VC12}$**

En la especificación técnica de detalle propuesta por los operadores para el proceso batch de solicitud de portabilidad con desagregación de bucle, se incluía un temporizador  $T_{VC12}$  que indica el plazo desde el día de recepción de la solicitud a las 08:00h por parte del donante hasta el inicio de la ventana de cambio, siendo su valor entre 5 y 15 días. En el informe de Audiencia se propuso eliminar este temporizador, ya que se entendía que este plazo debería ser el mismo que para cualquier solicitud de portabilidad tramitada mediante el proceso on-line ( $T_{UVC}$ ) de 3 a 5 días. Dado que el plazo mínimo  $T_{UVC}$  no ha sido modificado,  $T_{VC12}$  se mantendría entre 3 y 5 días.

Respuesta a alegaciones y modificación final

La AOP y Telefónica consideran que es inviable la reducción del plazo de portabilidad  $T_{VC12}$  para el proceso batch de solicitudes con desagregación de bucle por debajo del valor mínimo actualmente establecido en 5 días y solicitan que se mantenga dicho temporizador a sus valores: mínimo de 5 días y máximo de 15 días. Orange por su parte solicita la necesidad de igualar los plazos de los procesos de portabilidad con desagregación de bucle en modo batch con el proceso on-line (de 3 a 5 días hábiles).

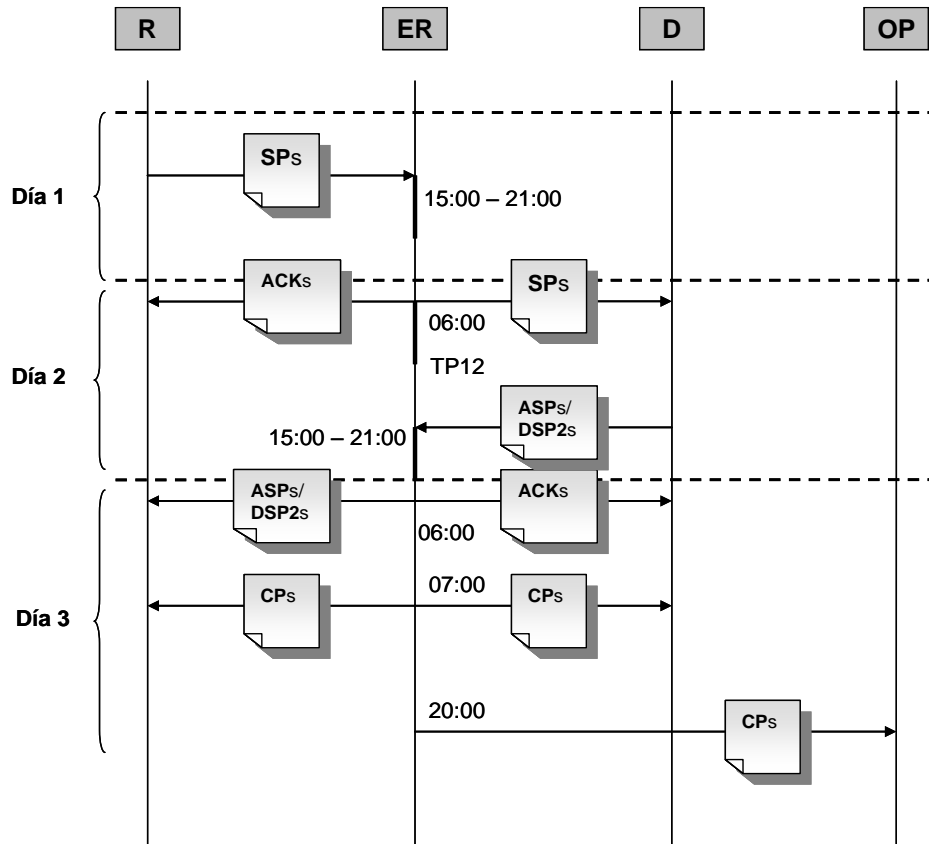
Apoyando su alegación, Telefónica utiliza un diagrama de tiempos donde se encuentran reflejados los tiempos asociados a cada paso del proceso de desagregación con portabilidad:



En respuesta a la alegación presentada, es necesario señalar que el diagrama presentado corresponde al plazo total de tratamiento de la solicitud de desagregación con portabilidad y el plazo  $T_{VC12}$  se refiere únicamente al plazo entre la recepción de la solicitud de portabilidad por el operador donante hasta el inicio de la ventana de cambio. El flujo de intercambio de ficheros batch asociados a desagregación de bucle es el siguiente:



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES



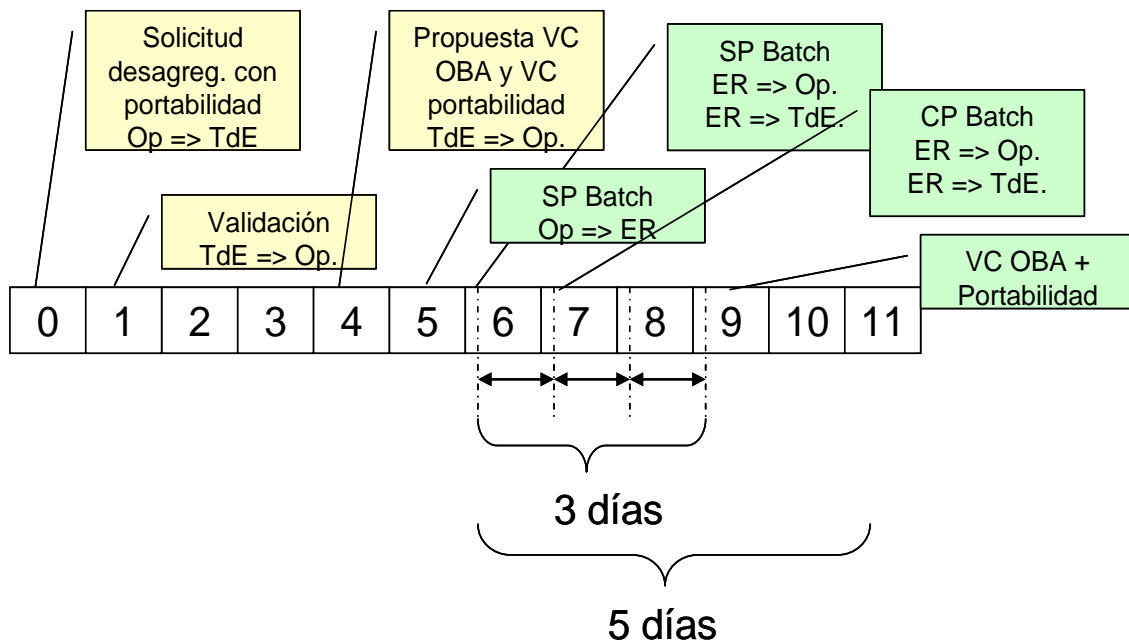
Por tanto, teniendo en cuenta el diagrama precedente y el diagrama de Telefónica, si el operador receptor envía el fichero con los mensajes SP el día 5 por la tarde, entonces el tiempo  $T_{VC12}$  debería empezar a contar desde el día siguiente, es decir, día 6 por la mañana. El día 7 a partir de las 07:00h de la mañana estaría disponible el fichero de CPs para el operador receptor y donante, mientras que a las 20:00h estaría disponible para el resto de operadores. Hay un error en el diagrama de Telefónica, dado que el envío del fichero CP aparece señalado el día 8 y en realidad es el día 7. Es decir, por el momento entre la recepción del fichero SP por el operador donante y la recepción del fichero CP por el operador donante ha pasado sólo un día. Por tanto, siguiendo con lo expuesto por la propia Telefónica en su alegación respecto a que el plazo mínimo del que necesita disponer para realizar las labores de aviso, coordinación y envío de las contratas para realizar el desmontaje de puentes, tirada de puentes y opcionalmente instalación del PTR y pruebas extremo a extremo más portabilidad, en el proceso on-line de portabilidad con solicitudes de portabilidad asociadas a desagregación de bucle, es de 2 días<sup>14</sup>, por tanto aplicando este mismo plazo a las solicitudes en modo batch, en total se necesitaría como plazo mínimo 3 días. Es decir, el día 9 por la mañana, como plazo mínimo, se podría producir la ventana de cambio de portabilidad.

Todo este razonamiento se puede ver gráficamente:

<sup>14</sup> Pág. 4 de alegaciones de Telefónica: "Por todo ello, mi representada necesita disponer ineludiblemente de 2 días como plazo mínimo desde el mensaje CP de confirmación de la portabilidad para poder acometer las citadas tareas."



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES



Se hace notar que Telefónica alega que el plazo mínimo necesario para coordinar al personal necesario para trabajos en planta mediante el proceso on-line es de 2 días, mientras que por el proceso batch son 2-3 días. Esta Comisión no entiende las razones por las que el plazo mínimo puede ser 1 día superior mediante el proceso batch, sobre todo teniendo en cuenta que es Telefónica quien indica el momento de la ventana de cambio al operador receptor en el proceso de desagregación, quien debe posteriormente solicitar la portabilidad, con lo que Telefónica está en realidad disponiendo en la práctica de un tiempo superior a 2 días para prever el trabajo de coordinación con las contratadas.

Es cierto que el plazo total de 3 días para el temporizador  $T_{VC12}$  es el plazo más optimizado, es decir, el plazo mínimo necesario, pero en ningún caso se está modificando el plazo máximo de 5 días. Los 5 días corresponden al plazo máximo impuesto por la legislación vigente hasta que no sea modificado de conformidad con la Carta de derechos del usuario.

Por consiguiente, se considera razonable y lógico eliminar el temporizador  $T_{VC12}$ , o en su defecto, especificar los mismos valores que el temporizador  $T_{UVC}$  ya que es redundante con respecto al mismo, es decir, el plazo desde que la solicitud de portabilidad con desagregación de bucle es recibida por el operador donante hasta que se inicia la ventana de cambio es de 3 días como mínimo hasta 5 días como máximo. De hecho, es lógico que sea así, dado que una solicitud de portabilidad asociada a desagregación de bucle, tramitada mediante el proceso on-line debería tener también el plazo de entre 3 y 5 días. Por tanto, no se ha encontrado suficientemente motivado el razonamiento de Telefónica y de la AOP relativo a que el proceso batch de portabilidad con desagregación de bucle (proceso 12) necesite un plazo mínimo de 5 días, ya que los plazos de los procedimientos permiten un plazo mínimo de 3 días y un máximo de 5 días.

Telefónica solicita en sus alegaciones, que en caso de reducción del plazo mínimo  $T_{VC12}$ , se implanten cupos para el proceso batch de portabilidad con desagregación, debido a que ello supondría la obligación para Telefónica de efectuar la provisión en menor tiempo del máximo necesario para la desagregación de bucle sin portabilidad.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por el contrario, Orange resalta la importancia de no aplicar cupos a este tipo de solicitudes, ya que supondría de facto el establecimiento de cupos en el proceso OBA.

Con respecto a esta solicitud de cupos en el proceso de portabilidad asociado a desagregación, se considera innecesaria la inclusión de cupos, aun cuando el plazo mínimo del temporizador  $T_{VC12}$  haya sido igualado a 3 días, como el  $T_{UVC}$ . La razón es que en las solicitudes de desagregación de bucle con portabilidad, Telefónica es quien finalmente establece la ventana de cambio, que debe coincidir con la ventana de actuación de la prolongación de par, por lo que en función de las solicitudes de desagregación con portabilidad que reciba es capaz de programar la ventana de cambio más adecuada, dentro del plazo estipulado para ello, es decir, entre 3 y 5 días desde la recepción de la solicitud de portabilidad por la ER. De esta forma, puede regular la correcta planificación de trabajos a realizar, sin necesidad de limitar las solicitudes de portabilidad con la imposición de cupos, que además resultarían implícitamente en una limitación a las operaciones de desagregación asociadas.

Por todo lo anterior, el temporizador  $T_{VC12}$  se iguala al  $T_{UVC}$ , es decir, entre 3 y 5 días.

- **Temporizador  $T_Q$**

En el informe de Audiencia se propuso disminuir el plazo  $T_Q$  de espera en cola de una solicitud de cambio a 1 día como máximo, en base a que los sistemas de la ER deberían estar dimensionados adecuadamente para no producir esperas en la tramitación de solicitudes superiores a 1 día.

### Respuesta a alegaciones y modificación final

Con respecto a esta propuesta la AOP, Orange, Telefónica y Vodafone se han mostrado contrarios a reducir dicho temporizador de 3 días a 1 día, ya que aumentará el número de denegaciones de solicitudes por la causa "*Espera prevista en cola superior a  $T_Q$* ", aumentándose por tanto la carga administrativa al operador receptor, al tener que reenviar un mayor número de mensajes. Además, los operadores en rol donante verán revisados sus cupos mediante la fórmula extraordinaria con una mayor frecuencia que en la actualidad. Por otra parte, el valor fijado en 3 días del temporizador, permite a los operadores afrontar aumentos puntuales de solicitudes de 2 o 3 días sin consecuencia para los operadores, puesto que se reparte el efecto puntual y aleatorio de un incremento de solicitudes, sin impactar en la evolución de los cupos.

Tras la explicación aportada por los operadores se admite que el valor a 3 días permite evitar un mayor número de denegaciones de portabilidad y por tanto un reinicio del proceso de portabilidad, además de servir de "colchón" que amortigua picos puntuales de portabilidad. Se hace notar que en los procedimientos de portabilidad móvil no existe un encolamiento de solicitudes como en la portabilidad fija, pero se prefiere mantener el concepto de cola en la portabilidad fija porque en el caso de la portabilidad móvil las solicitudes que han superado el cupo del donante no son grabadas y deben volver a ser tramitadas, con la consiguiente carga administrativa.

En base a lo anterior, se ha mantenido el valor del temporizador  $T_Q$  de espera en cola de una solicitud de cambio a 3 días en las especificaciones anexas.



- **Otros temporizadores**

Se han eliminado de las especificaciones los temporizadores  $T_{CB1}$ ,  $T_{CB2}$ ,  $T_{CB23}$   $T_{CB4}$ , por no ser necesarios en el nuevo procedimiento de baja de abonado con numeración portada mediante proceso batch. También se ha eliminado el temporizador  $T_{UVR}$ , ya que no se utiliza en los procedimientos.

Por último, aunque Orange había solicitado la reducción del plazo  $T_{UVN}$  de modificación de NRN de 2 días a 1 día, no se considera necesario tomar esta medida, puesto que dicho plazo se considera coherente con los procedimientos establecidos.

Los valores finales de los temporizadores han sido incluidos en las especificaciones anexas según consta en la respuesta a las alegaciones.

## **2.7. Gestión de incidencias**

Esta Comisión considera de interés prioritario el establecimiento de un sistema de gestión de incidencias controlado por la ER, que sirva de herramienta a los operadores para comunicarse entre sí las incidencias que se detecten en relación con la portabilidad fija y dispongan así de una plataforma que permita tramitarlas y resolverlas. Además, dicho sistema permitiría guardar el histórico de los problemas que se hayan experimentado en la portabilidad, para poder analizarlos y mejorar la eficiencia de los procedimientos de portabilidad.

Con un sistema de este tipo se agilizaría la corrección de aquellos errores que impiden portar a los usuarios y se detectarían las prácticas abusivas de aquellos operadores donantes que retrasan o impiden deliberadamente las exportaciones de usuarios.

En la actualidad, los operadores fijos solucionan las incidencias de portabilidad contactando directamente con las personas de soporte de cada operador dedicadas a los sistemas de portabilidad<sup>15</sup>. Ahora bien, el seguimiento de dichas incidencias no se encuentra automatizado, por lo que no se controlan los tiempos de resolución y tampoco existen medios establecidos para que todos los operadores sean conscientes de los problemas que se hayan ocasionado y se eviten así múltiples errores relativos a la misma incidencia. Asimismo, la resolución de conflictos entre los operadores se vería facilitada, al haberse recogido la problemática en la herramienta común centralizada, y no parcialmente por cada operador, con lo que se minimizarían las discrepancias con respecto a los mensajes intercambiados o los plazos.

Como resultado de las conversaciones mantenidas entre la AOP y esta Comisión, se ha incluido en la especificación un sistema de gestión de incidencias, que consta de las siguientes características principales:

- El funcionamiento del sistema de gestión de incidencias centralizado en la ER se basa en el ya existente de la portabilidad móvil, de forma que las incidencias pueden ser creadas por la ER y por cualquier operador conectado a la ER, así como por los operadores móviles implicados en portabilidad móvil vía web (para el enrutamiento correcto de llamadas) y por el propio NC. La ER actuará como medio canalizador y será el maestro de información sobre las incidencias registradas.

---

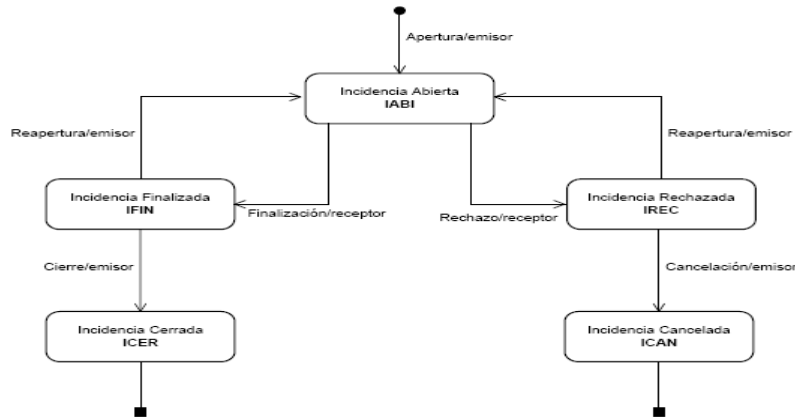
<sup>15</sup> Es decir, la ER no guarda registro alguno de las incidencias entre los operadores, gestionándose únicamente en la ER aquellas incidencias abiertas a la ER en relación con problemas de índole técnico, informes, etc





COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- El diagrama general de la operativa de tratamiento de las incidencias en la ER es el que se muestra en la siguiente figura:



- Las incidencias son clasificadas por tipología, para facilitar su tratamiento, y en base a dicha clasificación se establecen plazos máximos de resolución, reflejados en la siguiente tabla:

Tipo de Incidencia	Plazo máximo resolución
<b>Incidencias relativas al proceso de alta de portabilidad</b>	
▪ Incumplimiento temporización CMT	1 día hábil
▪ Incumplimiento plazo Tp1 (mensaje W)	1 día hábil
▪ Genérica de alta	2 días hábiles
<b>Incidencias asociadas a un proceso de baja en el receptor o a un proceso en rol propietario del rango</b>	
▪ Genérica de baja	2 días hábiles
<b>Incidencias relacionadas con el proceso de cancelación</b>	
▪ Genérica de cancelación	2 días hábiles
<b>Incidencias técnicas o de sistemas</b>	
▪ Problemas genéricos con la interfaz web de portabilidad	½ día hábil
▪ Problemas con los ficheros publicados por la ER	½ día hábil
▪ Problemas genéricos con procesos o numeraciones concretas	½ día hábil
▪ Genérica de sistemas	2 días hábiles
<b>Incidencias con origen administrativo</b>	
▪ Genérica administrativa	2 días hábiles
▪ Devolución portado	2 días hábiles
▪ Recuperación portado	2 días hábiles
<b>Incidencias relacionadas con el proceso de modificación de NRN</b>	
▪ Problemas genéricos relacionados con el proceso de migración masiva	2 días hábiles
<b>Incidencias debido a problemas relacionados con llamadas o con algún elemento de red</b>	
▪ Problemas genéricos para efectuar y/o recibir llamadas y/o con la red	2 días hábiles
<b>Incidencias relativas a denegaciones de portabilidad</b>	
▪ Denegación reiterada de solicitud	1 día hábil
▪ Denegación por rango de numeración propietaria incorrecto en la información obtenida por la ER desde la CMT	2 días hábiles
▪ Denegación errónea por parte del operador donante	1 día hábil
▪ Denegación por la ER por causa "razones técnicas"	½ día hábil



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Desde el sistema de gestión de incidencias de la ER se podrán extraer informes y realizar consultas de las incidencias, dado que la ER guarda toda la información relativa a las incidencias y su tratamiento.
- La Comisión, así como otras entidades autorizadas, podrá emplear las interfaces existentes (web e interfaz automática por webservice) para acceder en modo lectura a toda la información sobre incidencias en modo “supervisor”.

### Respuesta a alegaciones y modificación final

Los operadores se han mostrado de acuerdo con la propuesta de Audiencia y las alegaciones presentadas están relacionadas con la fecha de implantación del sistema de gestión de incidencias por la AOP y los operadores implicados. Estas alegaciones son comentadas en la sección referente a plazos de implantación.

Vodafone ha alegado que, para evitar una carga administrativa importante es preferible que no se abra automáticamente una incidencia por cada proceso que finalice por falta de respuesta del operador donante (mensaje W), con independencia de que cualquier operador receptor que haya recibido un mensaje W pueda abrir una incidencia asociada. Asimismo, propone que las incidencias técnicas en la ER queden reflejadas en el sistema incluyendo el número de procesos afectados, así como la caída del sistema de incidencias que también debería quedar reflejada en el sistema una vez recuperado incluyendo el tiempo de indisponibilidad.

Las modificaciones propuestas por Vodafone se entienden de utilidad y se han incluido en la especificación, especialmente la de evitar que se abran automáticamente incidencias por la ER. Ello sobrecargaría en exceso a la ER, quien debería mantener un rol más pasivo. Se considera suficiente que sea el operador receptor quien abra la incidencia correspondiente si lo desea.

El detalle completo del sistema de gestión de incidencias con las modificaciones aportadas se encuentra incluido en la especificación anexa.

### **2.8. Mensajes W por falta de respuesta por Operador Donante**

Como se puso de manifiesto en el inicio del presente procedimiento, uno de los objetivos del mismo era el de analizar los índices de mensajes W enviados por la ER a los operadores implicados en la portabilidad y sus consecuencias, dado que este mensaje indica que ha habido un error, terminándose el proceso de portabilidad.

En concreto, los mensajes W son enviados por la ER cuando se detecta una situación de error, ya sea interna a la ER o ajena a la misma. El análisis realizado se centra en esta última posibilidad, cuando los mensajes W se originan por la falta de respuesta del operador donante al mensaje de portabilidad SP, es decir, cuando la ER no ha recibido ningún mensaje válido de confirmación o denegación del operador donante en el plazo  $T_{P1}$  (12 horas). Si bien el sentido de este mensaje W es el de evitar realizar una portabilidad erróneamente, al no haber recibido la validación de la misma por parte del operador donante, también podría ser utilizado malintencionadamente por parte del operador en el que pretende darse de baja el abonado, rechazándose así dicha portabilidad y retrasándose la ejecución de la misma en al menos 1 día hábil.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La existencia de unos porcentajes muy elevados de mensajes W generados por falta de respuesta del donante, ha sido detectada en algunas ocasiones por esta Comisión en varios procedimientos<sup>16</sup>, por lo que se estimó necesario recabar información de los operadores implicados en la portabilidad fija respecto a los porcentajes de solicitudes rechazadas por mensajes W. Según la información aportada por los operadores al inicio del procedimiento, el porcentaje observado de mensajes W con respecto a solicitudes se situaba entorno a un 3% (datos del primer trimestre del 2008), por lo que no estimaban necesaria la adopción de medidas adicionales.

No obstante, otros operadores como Telefónica, Euskaltel, Iberbanda o LCR, sí señalaron que en ocasiones hay operadores que no responden a las solicitudes de portabilidad en tiempo, traducándose en rechazos por W. Telefónica proponía que se penalizara a los operadores donantes por los rechazos reiterados por W a las mismas solicitudes, por el perjuicio al cliente y a la imagen del operador receptor. Iberbanda también consideró apropiado el establecimiento de unos compromisos de calidad de servicio, mientras que LCR consideraba que la ER debería reiterar automáticamente el mensaje SP al operador donante cada cierto tiempo para evitar el vencimiento de los plazos.

Por su parte, en el seno de la AOP, los operadores estimaron necesario llevar un seguimiento mensual de los mensajes W generados por la ER, por lo que esta Comisión se ha basado en dichos informes para evaluar la tasa de rechazos a solicitudes de portabilidad por W y establecer así las medidas correctoras adecuadas.

Todo el análisis realizado con respecto a los mensajes W generados por la ER debido a falta de respuesta por el operador donante, se encuentra descrito en el anexo I.

Resumiendo la situación, aunque los porcentajes de mensajes W a nivel global no son importantes, se observa un elevado número de operadores donantes con tasas de W importantes, cuando se analizan las estadísticas desglosadas por operador y tipología. Concretamente, la falta de respuesta del operador donante se produce en un mayor porcentaje para las solicitudes de red inteligente (un 30% de operadores tiene tasas de W superiores al 10%) y de accesos múltiples (abonados empresariales).

Por otra parte, si bien las estadísticas muestran que la mayoría de solicitudes son rechazadas con mensaje W una sola vez, se observa aún así un alto número de operadores donantes que, reiteradamente, dejan sin respuesta la misma solicitud de portabilidad, llegando a rechazar 3 ó más veces las mismas solicitudes, en las portabilidades individuales analógicas y multilínea.

A tenor de todas las estadísticas presentadas en el anexo I, se puede concluir que existen para algunas tipologías de solicitudes un problema significativo de rechazos reiterados por W provocados por la falta de respuesta del operador donante. Ahora bien, los retrasos sucesivos provocados por estos rechazos, no son generalizados para todos los tipos de solicitudes y varían en el tiempo, por lo que no se puede deducir que exista un comportamiento homogéneo de los operadores donantes, según la tipología de solicitud.

---

<sup>16</sup> Resolución aprobada el 21 de diciembre de 2006, sobre el conflicto de portabilidad entre Jazz Telecom S.A.U. y Telefónica de España S.A.U. en relación con el posible incumplimiento de las especificaciones técnicas (DT 2006/554).

Resolución aprobada el 18 de diciembre de 2008, sobre el conflicto de portabilidad interpuesto por Telefónica de España, S.A.U. contra France Telecom España, S.A., relativo a la tasa de rechazos en solicitudes de portabilidad de numeración fija de Telefónica a France Telecom (DT 2008/1216)



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La solución correctora más pragmática sería la de eliminar el mensaje W generado por la ER en caso de que el operador donante no responda a la solicitud SP en el plazo  $T_{P1}$  (1 día) y realizar una adaptación para que la ER aceptase la solicitud de portabilidad por defecto. Con esta solución se evitarían los rechazos sucesivos y los retrasos en la ejecución de la portabilidad. Ahora bien, esta modificación podría ser perjudicial si las solicitudes de portabilidad fueran erróneas (identificación de usuario incorrecto, numeraciones erróneas o no identificadas), además de necesitar de una función adicional en la ER para que ésta sea capaz de aceptar las solicitudes en caso de falta de respuesta por el donante y la carga adicional que dicha verificación sistemática conlleva. También podría realizarse una función en la ER que, pasado el plazo  $T_{P1}$  sin respuesta del donante, reiterase automáticamente el mensaje SP. Este método no soluciona el problema, ya que el operador puede seguir sin responder al mensaje y genera una carga adicional en la ER, al tener que generar mensajes adicionales SP, que podrían repetirse con los que pudiera enviar el operador receptor.

Una solución alternativa, menos intrusiva para el funcionamiento de la ER, sería la de tratar los mensajes W mediante incidencias, asegurándose de que se cumplan unos compromisos mínimos de calidad. Como se ha propuesto un sistema de gestión de incidencias, el operador receptor siempre puede abrir una incidencia al operador donante en caso de que la solicitud de portabilidad haya sido rechazada por la ER con mensaje W por falta de respuesta del donante. Esta medida, que aporta transparencia a la problemática de W, necesita, no obstante, de un mayor incentivo para que el operador responsable de la incidencia realice sus mejores esfuerzos para aportar una solución rápida y eficaz al problema. Por tanto, se considera conveniente establecer un criterio de calidad de servicio, cuyo incumplimiento por parte del operador donante pueda dar derecho al operador afectado al pago de una cantidad en concepto de penalización.

En consecuencia, en el informe de audiencia se propusieron dos tipos de parámetros con penalizaciones asociadas respecto a este problema de W:

- Penalización por incumplimiento del plazo  $T_{P1}$  de respuesta por el donante: se estipula una cuota de penalización de 2 € por cada día de retraso en responder a la solicitud de portabilidad.
- Penalización por falta de respuesta reiterada del operador donante: se exige al operador receptor de abonar al operador donante la contraprestación económica por los costes administrativos de portabilidad de aquellas solicitudes que no hayan sido respondidas varias veces en el plazo  $T_{P1}$ . Esta penalización se añade a la anterior.

Dichas penalizaciones se incluyeron en el apartado correspondiente a los Acuerdos de Nivel de Servicio.

### Respuesta a alegaciones

En relación con la propuesta presentada en Audiencia, los operadores han alegado lo siguiente:

- ONO estima necesario vincular la gestión de penalizaciones asociadas a los mensajes W al desarrollo del sistema global de incidencias que permita gestionar en cada momento el cumplimiento de los SLAs recogidos dentro de las especificaciones.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Euskaltel indica que las penalizaciones por incumplimiento del plazo  $T_{P1}$  sólo deberían aplicarse a partir del segundo W. No creen necesario sancionar por un único W y el hecho de crear incidencia con cada W cargaría de trabajo administrativo innecesario a los operadores.
- Vodafone indica que los mensajes W generados por falta de respuesta del operador donante en ocasiones se generan sin que las causas sean imputables al donante, por ejemplo, en caso de que los mensajes encolados en la ER hagan que el mensaje que había sido remitido en plazo por el donante acabe siendo procesado por la ER cuando ya ha vencido el temporizador de respuesta. Por tanto, creen que para el caso de que exista intencionalidad por parte del donante en retrasar la portabilidad, el receptor estaría cubierto por la penalización por denegaciones reiteradas.
- La AOP considera que la penalización por incumplimiento del plazo  $T_{P1}$  debe suprimirse, debido a que si el operador receptor relanza la solicitud de portabilidad con posterioridad, el parámetro no estaría reflejando el tiempo que realmente tarda el operador donante en contestar a una solicitud de portabilidad, por lo que le penalizará injustificadamente. Tan sólo creen necesario utilizar la penalización por falta de respuesta reiterada del operador donante, solicitando que la medición de estos parámetros se lleve a cabo mediante el sistema de gestión de incidencias, es decir, que sólo se calculen y ejecuten las penalizaciones cuando el sistema de gestión de incidencias esté operativo y no antes.
- Telefónica solicita que se aumente el plazo de resolución para las incidencias producidas bajo el proceso batch de incumplimiento de plazo  $T_{P1}$  de 1 día hábil propuesto a 2 días hábiles, ya que al ser un proceso batch la solución de las incidencias normalmente afecta a sistemas y es más compleja. Además proponen reducir la penalización sufrida en base a este concepto pasando de 2 € diarios propuestos a 1 €. Telefónica realiza estas alegaciones por la falta de proporcionalidad que entonces existiría entre lo exigido al resto de operadores y lo exigido a Telefónica.

A diferencia de otros parámetros que implican obligatoriamente una apertura en el sistema de incidencias para realizar su seguimiento y aplicar las penalizaciones asociadas, las penalizaciones por “incumplimiento de plazo  $T_{P1}$ ” y “falta de respuesta reiterada del operador donante” no necesitan obligatoriamente que el operador receptor abra incidencias al respecto para poder ser verificado su incumplimiento. Al igual que la portabilidad móvil, existen ciertos parámetros de SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio) que no implican la apertura obligatoria de incidencias en el sistema de gestión de incidencias para que puedan ser exigidas. Por ello, en el caso de las penalizaciones anteriores, se estima que su exigibilidad no está condicionada a la puesta en marcha del sistema de gestión de incidencias correspondiente.

Con respecto a la posibilidad de eliminar el primer parámetro de penalización por incumplimiento de plazo  $T_{P1}$ , no se considera conveniente su eliminación, ya que como se ha mostrado en las estadísticas, la falta de respuesta del operador donante se produce en un alto porcentaje para algunos tipos de solicitudes (hasta un 30% de operadores tiene tasas de W superiores al 10% para numeraciones de red inteligente). La puesta a disposición de esta penalización incentivará aún más que esta proporción baje y se respondan en plazo todas las solicitudes. No supone una carga administrativa para los operadores, ya que deben volver a iniciar de todas formas el proceso de portabilidad de la solicitud rechazada, y además el operador perjudicado



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

es libre de gestionar el trámite de esa penalización, así como de la correspondiente apertura y cierre de la incidencia que corresponda. Por otra parte, en el caso de que el mensaje W hubiera sido generado por la ER inadecuadamente, ya que el operador donante ha respondido en plazo, la penalización asociada no se cobraría, siempre que el operador donante haya justificado fehacientemente dicha particularidad. De hecho, la apertura de una incidencia sería muy útil para tramitar este tipo de situaciones.

Ahora bien, se ha tenido en consideración la alegación de la AOP, con respecto a que si el operador receptor relanzase la solicitud de portabilidad con posterioridad, el parámetro podría penalizar injustificadamente al donante, al añadirse más días de retraso. En verdad es cierto que aplicar penalizaciones variables en función de los días de retraso en la ejecución de la portabilidad puede ser más complicado de calcular, dado que depende del momento en que el operador receptor ha relanzado la solicitud. Se entiende por tanto más eficaz imponer una cuota de penalización fija por incumplimiento del plazo  $T_{P1}$ , de forma que si la solicitud denegada se volviera a rechazar por falta de respuesta, volvería a aplicarse una nueva penalización y así sucesivamente. Así se penaliza más adecuadamente la falta de respuesta en el día hábil en que el operador donante debe responder a la solicitud de portabilidad, ya sea la inicial o las reiteradas. Se mantendría a su vez el parámetro de penalización por falta de respuesta reiterada del operador donante, que consiste en que cuando el operador donante no responda varias veces (más de una) a una misma solicitud, el operador receptor estará eximido del pago de la contraprestación económica al donante.

Con respecto a la alegación presentada por Telefónica de proponer un plazo de resolución para incidencia por incumplimiento de plazo  $T_{P1}$  más largo, no se estima necesario, ya que cuando el operador receptor abre la incidencia (la ER ya no abrirá automáticamente dicha incidencia), debería también enviar la solicitud de portabilidad reiterada una vez más, así que en un día el operador donante debería aceptar o denegar esta segunda solicitud, tiempo suficiente para que el donante haya solucionado el problema que ocasionó la incidencia. Además, la validación de una solicitud de portabilidad asociada a desagregación no es más complicada que una solicitud normal. Por otra parte, los sistemas de los operadores deben estar lo suficientemente redundados como para mantener la disponibilidad de la portabilidad, siendo en caso contrario lógico que el operador se responsabilice del problema técnico que ha originado la disfunción, mediante el pago de una penalización, que no es desproporcionada, dado que una caída del sistema de portabilidad debería ser algo ocasional y puntual. Asimismo, se mantiene la cuota de penalización propuesta.

### Modificación final

Por todo lo anterior, se mantienen las penalizaciones relativas al problema de W por falta de respuesta del operador donante que han sido incluidas en la especificación anexa, modificando únicamente que la penalización por incumplimiento del plazo  $T_{P1}$  será fija y no variará en función de los días de retraso.



## 2.9. Acuerdos de Nivel de Servicio

La creación del sistema de gestión de incidencias permite aportar una mayor transparencia a los procedimientos, pero no incentiva a los operadores a mejorar sus procesos. Por tanto, para cumplir este requisito y beneficiar a los usuarios que hayan solicitado cambiar de operador, se estimó conveniente incluir una sección donde se recogieran los compromisos mínimos de calidad de servicio que deben mantener los operadores entre sí, en relación con los procedimientos de portabilidad fija, análogamente a como se realizó en los procedimientos de portabilidad móvil<sup>17</sup>.

Con ello se pretende incentivar el cumplimiento de los siguientes parámetros:

- Cumplimiento por parte del operador donante de los plazos de portabilidad
- Cumplimiento del enrutamiento correcto de llamadas
- Cumplimiento por parte del operador donante de que no existan solicitudes denegadas sucesivas
- Cumplimiento por parte del operador donante de que no existan solicitudes sin respuesta sucesivas

Por tanto, en el informe de Audiencia se incluyó una sección donde se establecieron unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que consisten en el establecimiento de unas penalizaciones asociadas a los incumplimientos de unos valores mínimos. Dichas penalizaciones serán siempre imputables al operador que los haya incumplido y los operadores perjudicados podrán requerir el pago de dichas cantidades a los operadores responsables mensualmente.

En concreto se establecieron las siguientes penalizaciones:

- Penalizaciones por incumplimiento de plazos ( $T_{P1}$  y  $T_{UVC}$ )
- Penalizaciones por falta de respuesta reiterada del operador donante
- Penalizaciones por errores de encaminamiento en la red
- Penalizaciones por denegaciones reiteradas

### Respuesta a alegaciones

Las alegaciones recibidas por los operadores se han referido a los dos primeros tipos en relación con la penalización por incumplimiento del plazo  $T_{P1}$  (falta de respuesta por parte del operador donante, generándose un mensaje W) y la penalización por falta de respuesta reiterada del operador donante (W reiterado), por lo que ya se ha tratado la respuesta a las mismas y la modificación final en el apartado precedente 2.8.

- Una de las alegaciones adicionales con respecto a los Acuerdos de Nivel de Servicio ha sido por parte de Telefónica, que solicita la inclusión de un párrafo que explicita que la ER, vía los informes necesarios y que habría que definir, será el maestro de información sobre las penalizaciones que los operadores habrán de liquidarse mutuamente. A su vez, solicitan que se indique que aunque se haya establecido un sistema de penalizaciones, ello no sea impedimento para que los operadores puedan recurrir ante esta Comisión frente a malas prácticas de operadores.

---

<sup>17</sup> DT 2006/502 y DT 2007/496



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Por su parte, Orange considera que aquellas penalizaciones relacionadas con el sistema de gestión de incidencias deben ponerse en producción cuando dicho sistema se haya probado de manera suficiente por los operadores.

No se considera necesario incluir ninguna de las puntualizaciones requeridas por Telefónica, ya que por una parte, los operadores pueden solicitarse el pago de penalizaciones mutuamente sin necesidad obligatoria de solicitar informes a la ER, puesto que pueden tener los medios necesarios a su alcance para resolver las disputas, además de un sistema de gestión de incidencias donde comunicar los problemas y sacar históricos. Ahora bien, como bien dice Telefónica y la propia legislación, los conflictos entre operadores siempre podrán ser remitidos a esta Comisión para resolución final, dadas las competencias propias a esta entidad. Por ello, no es necesario indicarlo expresamente.

Con respecto a la puntualización de Orange, en efecto, existen penalizaciones que implícitamente necesitan del sistema de gestión de incidencias para su aplicación (penalización por errores de encaminamiento y penalización por denegaciones reiteradas). Para este tipo de penalizaciones será necesario en efecto que el sistema de gestión de incidencias esté plenamente operativo.

### Modificación final

Por todo lo anterior, la modificación final incluida en las especificaciones en relación con las penalizaciones es la siguiente:

- **Penalizaciones por incumplimiento de plazos:** en caso de vencimiento de plazos  $T_{P1}$  y  $T_{UVC}$ , establecidos en la especificación, se aplicará una cuota de penalización fija de 2 €.
- **Penalizaciones por falta de respuesta reiterada del operador donante:** si existen solicitudes rechazadas varias veces por la ER con mensaje W debido a falta de respuesta del donante, el operador afectado estará eximido de la obligación de abonar al donante la contraprestación económica por los costes administrativos de la portabilidad fija. Asimismo, seguirán siendo de aplicación las penalizaciones por incumplimiento de plazos, establecidas anteriormente, para cada solicitud que no haya sido respondida por el operador donante.
- **Penalizaciones por errores de encaminamiento en la red:** si el operador causante del problema no resuelve la incidencia en el plazo máximo acordado en la especificación, deberá abonar una penalización de 2 € por cada día en que la incidencia siga sin resolver.
- **Penalizaciones por denegaciones reiteradas:** si existen solicitudes de portabilidad denegadas injustificadamente por el donante varias veces, con la misma o distinta causa, el operador receptor estará eximido de la obligación de abonar al donante la contraprestación económica por los costes administrativos de la portabilidad fija<sup>18</sup>. Además, existirá una penalización de 2 € por cada día de retraso que supere el plazo establecido para la resolución de este tipo de incidencias.

---

<sup>18</sup> Importes actualizados según la Resolución aprobada el 20 de septiembre de 2007, sobre la contraprestación económica entre operadores por los procedimientos derivados de la conservación de numeración por cambio de operador de red fija (DT 2005/1460)





## **2.10. Proceso de baja de numeración portada en operador cancelado y cancelación del código de operador**

Como se ha comentado para el proceso de cancelación de Códigos de Operador, desarrollado por los propios operadores e implementado en la ER, una adaptación del mismo proceso podría ser utilizado para realizar las cancelaciones de aquellos códigos de operador de la BDR que ya no sean utilizados, debido a que los operadores correspondientes hayan desaparecido, es decir, ya no presten servicio. De esta forma, se podría recuperar el recurso de numeración asociado al código de operador cancelado, para poder ser reasignado a otro operador, sin causar problemas de uso del mismo código por varios operadores en el histórico de numeración portada de la BDR.

Para proceder a ejecutar este procedimiento, esta Comisión deberá haber realizado previamente la cancelación de la inscripción del operador que ya no presta servicio en el Registro de Operadores<sup>19</sup>.

El proceso de cancelación de códigos de operador que han sido cancelados en el Registro de Operadores podría basarse en el proceso existente de cancelación de códigos, de manera que se realice una sustitución del código a cancelar por otro número que no pertenezca al rango de códigos de operador utilizados. De esta forma, el histórico de numeraciones portadas con anterioridad no se perdería. Una vez realizada esta operación, el código de operador cancelado podría ser reasignado a otro operador por la Comisión.

Por tanto, aunque los operadores no habían propuesto ningún procedimiento para realizar la cancelación total de códigos de operador, se incluyó en el informe de Audiencia una propuesta de proceso a partir del procedimiento existente de cancelación por fusión de operadores.

Por otra parte, también se consideró necesario realizar un procedimiento específico para que, en el caso de que la Comisión cancele el servicio a un operador y existan numeraciones importadas en el mismo (es decir, el operador a cancelar es el último operador receptor de la numeración), dicha numeración portada pase a darse de baja y pueda volver a su operador asignatario (operador donante inicial). Teniendo en cuenta que las notificaciones de baja las realizan los operadores receptores, y en este caso dicho operador receptor está dado de baja en la ER, se debería iniciar el proceso de baja por la ER, a instancias de la Comisión.

Dado que no se han recibido alegaciones por parte de los operadores interesados, la propuesta de modificación se ha mantenido igual en la especificación anexa.

## **2.11. Interfaz de consulta y supervisión por la Comisión**

Como se indicó al iniciar el presente procedimiento, es conveniente que exista una interfaz en la ER que permita a la Comisión conocer en tiempo real si un número está portado o en trámite de portabilidad, dada las competencias relacionadas con la gestión y control de la numeración propias a la Comisión.

---

<sup>19</sup> En relación con este tema, el 27 de febrero de 2009, se dictó Resolución por la que se procedía a la extinción de la condición de operador de determinadas personas físicas y jurídicas, a la cancelación de su inscripción en el Registro de Operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas y a la cancelación de determinadas asignaciones de numeración inscritas en el registro de asignaciones y reservas de recursos públicos de numeración (expediente RO 2008/2074).



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La ER tiene una interfaz web de acceso, denominada PORTANET, donde es posible consultar la portabilidad de los números individualmente, de forma que se precisa si un número introducido en un formulario web está portado o en proceso de portabilidad. Dicha interfaz de consulta de numeración portada está disponible tanto para numeración geográfica como numeración móvil. En el caso de la numeración móvil, la ER aporta dicha información a partir de los ficheros de portabilidad que se descarga diariamente de los operadores móviles.

Para que la consulta de portabilidad desde los sistemas informáticos de la Comisión pudiera realizarse de forma eficiente y automatizada, se consideró conveniente solicitar que la ER ofreciera un web-service para realizar dicha consulta. La simplicidad del web-service irá acorde con la consulta que se ofrece desde la web de PORTANET (<https://www.portanet.net>), es decir, a partir del envío de un número de teléfono y su tipología (geográfico, red inteligente o móvil) se deberá devolver los campos que se devuelven actualmente.

Para el caso de una consulta de numeración geográfica o de red inteligente:

- Numeración
  - NRN
  - Fecha de inicio de ventana de cambio
  - Operador propietario (aquel que presta servicio al abonado)
  - Estado portabilidad
  - Proceso portabilidad
  - Proceso iniciado
  - Proceso finalizado
  - Operador donante
  - Operador receptor
  - Estado proceso
  - Estado numeración
- 
- Para el caso de una consulta de numeración móvil:
    - Numeración
    - Operador propietario (aquel que presta servicio al abonado)
    - NRN actual
    - Ventana de cambio
    - Estado portabilidad

En caso de que técnicamente la ER necesite modificar algún parámetro de la consulta o del resultado de la misma, se deberá informar a la Comisión en este sentido.

Por otra parte, mediante el acceso a la web de PORTANET, se permiten realizar ciertas consultas sobre la Base de Datos de Referencia, tales como el volumen de numeraciones portadas por un operador en un plazo determinado. No obstante, la visualización de dichas consultas en la consola no permite la automatización de procesos de análisis sobre las mismas, por lo que se estimó también conveniente la puesta a disposición de ficheros o web-services que permitieran a esta Comisión la descarga de la información y su posterior análisis.

Concretamente, y de forma análoga a la portabilidad móvil centralizada, esta Comisión, como entidad encargada de la supervisión del cumplimiento de la obligación de conservación de la numeración en caso de cambio de operador, deberá acceder



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

mediante una interfaz de supervisión a toda la información relativa a los procedimientos de portabilidad y numeración portada de la ER, así como a los informes de estadísticas e informes y consultas de gestión de incidencias, ya sea vía web, por interfaz automática tipo web-service o por ficheros.

Los informes de estadísticas sobre procesos de portabilidad que, como mínimo, se estima necesario sean generados mensualmente por la ER, son los siguientes:

- Volumen de solicitudes de portabilidad enviadas por cada operador receptor y desglosadas por cada operador donante a las que se envían, indicando el volumen de las mismas que han finalizado con éxito (estado portado) y el volumen que están en curso (estado en proceso de portabilidad)
- Volumen de solicitudes de portabilidad que han sido denegadas por cada operador donante, distinguiendo las tipologías de cada denegación
- Volumen de solicitudes de portabilidad que han sido denegadas varias veces por cada operador donante.
- Volumen de solicitudes de portabilidad que han sido canceladas por cada operador donante
- Volumen de solicitudes de portabilidad que no han sido respondidas por cada operador donante (mensajes W)
- Volumen de solicitudes de portabilidad que no han sido respondidas varias veces por cada operador donante
- Volumen de números portados en proceso de baja (mes de guarda)
- Volumen de números portados que se han dado de baja y han vuelto a su operador donante inicial
- Volumen de numeración portada por cada operador donante a cada operador receptor

Asimismo, la Comisión podrá acceder mediante la interfaz de supervisión a los informes del sistema de gestión de incidencias, definidos en dicha sección.

### Respuesta a alegaciones y modificación final

Los operadores no han mostrado oposición alguna a la implementación de esta interfaz y, de hecho, TME y Telefónica han solicitado la inclusión de dos informes adicionales a los ya incluidos:

- Volumen de solicitudes de portabilidad que no han sido respondidas por cada operador receptor (mensajes W)
- Volumen de números portados en proceso de baja (mes de guarda) por operador receptor (operador que devuelve la numeración).

Dado que se encuentra útil la inclusión de estos informes, se ha modificado la especificación técnica anexa en consecuencia.



## 2.12. Solicitud de portabilidad

Desde que se implantó la portabilidad en España, la conservación del número ha sido una herramienta ampliamente utilizada por los usuarios a la hora de darse de baja del operador que le presta servicio y darse de alta con otro operador. Este alto volumen de portabilidades,<sup>20</sup> unido a la mejora en la automatización de las contrataciones de usuarios por parte de los operadores, por medios telemáticos, ha hecho necesaria la ampliación de los procedimientos previstos en el Reglamento MAN para solicitar la portabilidad.

En consecuencia, mediante el Real Decreto 329/2009<sup>21</sup>, se ha modificado el artículo 44 del Reglamento MAN para ampliar el requisito de solicitud escrita de portabilidad por parte del abonado a otros procedimientos previstos por la legislación española para la contratación de servicios por los usuarios, tales como la solicitud realizada mediante firma electrónica reconocida o a través de sistemas de solicitud verbal con verificación por terceros independientes:

*“Los operadores sólo estarán obligados a ceder los números de un determinado abonado cuando éste se dé de baja como tal y, simultáneamente, de alta en otro operador. Se entiende que hay simultaneidad cuando la solicitud de alta en el nuevo operador efectuada por cualquier medio que permita tener constancia de la misma, incluya una petición a éste para tramitar su baja ante el anterior conservando sus números.”*

Por ello, se han modificado aquellos párrafos presentes en la especificación de portabilidad que sólo contemplen la solicitud de portabilidad por escrito, ampliándose a cualquier otro medio que permita tener constancia de dicha solicitud.

Asimismo, la extensión de los medios utilizados para la acreditación del abonado a aquellos conformes a la legislación vigente, ampliando el soporte escrito a otros telemáticos (firma electrónica reconocida, verificación por terceros), se aplicará también para las solicitudes de cancelación de portabilidad de los abonados. Por tanto, se ha incluido esta posibilidad en la especificación técnica de portabilidad anexa.

Las modificaciones propuestas no han tenido objeción por parte de los operadores y son, además, acordes con la Circular 1/2009, aprobada el 16 de abril de 2009 por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como en las solicitudes de conservación de numeración, fijándose el contenido de los cuestionarios de verificación.

---

<sup>20</sup> El promedio de portabilidades fijas se sitúa alrededor de 100.000 portabilidades mensuales

<sup>21</sup> Real Decreto 329/2009, de 13 de marzo, por el que se modifica el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, y el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre. Publicado en el BOE núm 83 de 6 de abril de 2009 (pág. 32438-32441)



### 2.13. Portabilidad con operador donante distinto al operador de desagregación

Si bien ningún operador ha tratado este tema, ni ha alegado nada en este sentido, se estima conveniente reforzar las obligaciones de los operadores cuando se realizan solicitudes de portabilidad asociadas a desagregación de bucle, especialmente en aquellos casos en los que el operador donante no coincide con el operador al que se le solicita la desagregación, de forma que, tanto el operador al que se le solicita la desagregación, como el operador donante, coordinen las fechas de ventana de cambio para que ambos procesos sean realizados en el mismo momento.

Se ha introducido por tanto un párrafo en este sentido en la especificación anexa.

*“En los casos en los que una solicitud de portabilidad se encuentre asociada a un proceso de desagregación del bucle pero el operador donante no coincida con el operador al que se le solicita la desagregación, los tres operadores (donante, receptor y operador al que se le solicita la desagregación) deberán coordinarse de forma que la ventana de cambio propuesta para la desagregación y la portabilidad coincidan. Es por ello conveniente que la solicitud de desagregación sea tratada en primer lugar para disponer de la fecha de cambio y de este modo en la solicitud de portabilidad dirigida al operador donante, se proponga la misma fecha y el operador donante la acepte.”*

### 2.14. Otras peticiones y corrección de errores

En el Informe de Audiencia se analizaron además otras solicitudes de modificación por parte de los operadores que no se encontraban incluidas dentro de los apartados anteriores. Dado que no se han recibido alegaciones a las mismas y no se ha propuesto la inclusión de ninguna de ellas en las especificaciones, se han llevado al anexo I.

Por otra parte, Vodafone y la AOP han hecho notar a esta Comisión algunos errores materiales de redacción, que ya existían en las especificaciones vigentes, en los procesos de modificación de NRN y de cancelación del proceso de modificación de NRN, que han sido corregidos en la especificación técnica anexa.

Asimismo, la AOP ha indicado que se debería eliminar las siguientes causas de denegación del proceso de modificación de NRN: “NRN propuesto no válido” y “NRN no abierto en interconexión”, debido a que la ER no maneja información sobre NRNs, por lo que no podría denegar solicitudes de modificación de NRN en base a dichas casuísticas. Además sería necesario incluir la nueva causa “Superado cupo máximo diario”, dado que se ha fijado un cupo máximo de 100 solicitudes por día para no colapsar la ER.

Las modificaciones solicitadas, dado que son coherentes y corrigen errores han sido incluidas en la especificación anexa.

- Telefónica solicita que se modifique la fórmula ordinaria del mecanismo de modificación de cupos, debido a que en ocasiones un operador receptor podría provocar que se eleve artificialmente el cupo de un operador donante (por ejemplo, para garantizar que no habrá problemas de cupos en próximas campañas comerciales) enviando solicitudes de portabilidad al operador donante y finalmente no confirmándolas, es decir, se generarían mensajes W debidos no al operador donante, sino al operador receptor. Sin embargo, dichas solicitudes aunque no son finalmente realizadas cuentan a la hora de actualizar los cupos. Telefónica



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

propone que se utilice la siguiente fórmula para el cambio de cupos (valor en negrita es el añadido por Telefónica):

$$\text{Valor de cupo diario} = \text{Percentil 70 (Número Rangos SPs – **W debidos al operador receptor**)} + 30\%$$

Si bien es cierto que el problema mencionado por Telefónica podría darse teóricamente en la práctica, sería más conveniente verificar que dicho comportamiento está realmente ocurriendo. Mediante el sistema de gestión de incidencias y los informes que se han incluido en las estadísticas de supervisión, Telefónica y cualquier operador donante podrá detectar comportamientos reprobables y, en ese caso, se podrían tomar medidas en el sentido que propone Telefónica. Por otra parte, se debe tener en cuenta que, según la definición de cupo, éste corresponde al “*máximo número de solicitudes de conservación de número por cambio de operador, de un determinado tipo de acceso, para el que un operador donante garantiza su gestión y ejecución de los procesos asociados en los plazos y condiciones establecidos*”. Por tanto, siendo estrictos, las solicitudes de portabilidad que finalmente no son realizadas también son en definitiva solicitudes que han sido tramitadas, aun cuando no se hayan ejecutado. Por todo lo anterior, no se considera necesario modificar la fórmula de cupos utilizada por los operadores.

- Por último, se ha considerado conveniente añadir en la especificación técnica de portabilidad fija anexa un comentario que indique que la ER permitirá el acceso al Nodo Central de portabilidad móvil a la base de numeración portada, para que los operadores móviles que no pertenecen al dominio de portabilidad fija puedan encaminar correctamente las llamadas, siguiendo la disposición cuarta punto 2 de la Circular 1/2008 de portabilidad.

### **Quinto. Sobre el plazo de implantación de las modificaciones**

Teniendo en cuenta las modificaciones a los procedimientos de portabilidad fija incluidas en la presente revisión, se propuso en el trámite de Audiencia que dichas modificaciones deberían ser implementadas en un plazo de 5 meses desde notificación de la Resolución.

### Alegaciones

Ante esta propuesta, la AOP y el conjunto de operadores representados por la misma han alegado que dicha planificación no es posible por las siguientes causas:

- La planificación acordada y cerrada en la AOP hasta el final del primer semestre de 2010 contempla los desarrollos de los siguientes procesos:
  - Proceso de baja en modo batch: planificado para el primer trimestre de 2010
  - Unificación de tipos de acceso
  - Verificación por la ER de los rangos de numeración asignados a cada operador
  - Adaptación de la ER al sistema móvil centralizado que estará operativo a lo largo del primer trimestre de 2010.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- No se han contemplado en la AOP los desarrollos adicionales incluidos en las presentes especificaciones, siendo los más costosos en tiempo y recursos los siguientes:
  - Sistema de gestión de incidencias: la planificación prevista por la AOP contempla como fecha más óptima y realista finales de 2010, debido a que los recursos disponibles han sido asignados y debe ser implementada con calidad.
  - Interfaz de consulta y supervisión solicitado por esta Comisión: debido a que se han planificado otros trabajos, sería inviable planificar el desarrollo de esta interfaz antes del final del primer semestre de 2010. Los informes solicitados no llevarían menos de 5 meses de desarrollo, por lo que podrían estar disponibles a finales de 2010, en cuyo caso el sistema de gestión de incidencias debería retrasarse en consecuencia.
  - Adaptaciones para el proceso de baja de numeración portada en operador cancelado y cancelación del código de operador: no se realiza una estimación del mismo.

Todo lo anterior es sin tener en cuenta ninguna reducción de temporizadores, como estaba inicialmente previsto en el trámite de audiencia.

Por tanto, la AOP indica que el plazo de implantación de las modificaciones a las especificaciones debería ampliarse a 1 año, a contar desde la finalización de los desarrollos ya planificados, es decir, a contar desde el segundo semestre de 2010.

Por su parte, Telefónica alega que, debido a problemas internos de automatización de procesos, el proceso de baja de abonado con numeración portada en modo batch, acordada por la AOP el primer trimestre de 2010, no podría ser realizado en producción hasta finales del segundo trimestre.

### Respuesta a las alegaciones

Con respecto a las modificaciones planteadas en el presente procedimiento, una parte de las mismas, que ya han sido mencionadas por los operadores, han sido planificadas por parte de la AOP y acordada su implementación a lo largo del primer semestre del 2010.

Esta Comisión está de acuerdo en ofrecer un plazo de implementación de las modificaciones que sea suficientemente amplio como para que éstas se realicen con la debida calidad de servicio. Dentro de las modificaciones incluidas en la especificación, la más costosa en tiempo y recursos es sin duda alguna la implantación de un sistema de gestión de incidencias. Ahora bien, teniendo en cuenta que el sistema equivalente que existe en móvil ya ha sido diseñado y está en fase de pruebas, se podría disminuir el plazo normal de implementación del sistema de gestión de incidencias fijo, dado que mantiene la misma arquitectura que la de móvil.

Asimismo, la interfaz de consulta mediante web service es un desarrollo sencillo, ya que la consulta está en realidad basada en la implementación existente de la consulta en la web de Portanet. Sobre los informes y el desarrollo de la interfaz de supervisión, el plazo de 5 meses alegado por la AOP para la preparación mensual de los informes solicitados parece algo elevada, ya que son datos estadísticos, presentes en la base de datos de la ER que únicamente deben ser filtrados y puestos a disposición en el formato requerido.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El proceso específico de baja de numeración portada en operador cancelado y cancelación del código de operador no es un procedimiento que requiera ser implementado con urgencia, por lo que en este caso podría retrasarse su implantación. Ahora bien, no parece complicado su diseño, dado que está basado en procedimientos existentes.

Aunque no se ha mencionado por parte de la AOP, la eliminación de ciertas causas de denegación, puede ser realizada de manera casi inmediata.

Por otra parte, si se tiene en cuenta que el proceso de implantación de portabilidad móvil, una vez elegido el suministrador, ha sido planificado de manera que los desarrollos, pruebas y puesta en producción del nodo completo de portabilidad móvil con todas sus funcionalidades duraría un año, parece razonable que las modificaciones incluidas en el presente expediente de portabilidad fija, mucho menos importantes en funcionalidad, ya que mantienen la arquitectura y procesos existentes, deberían ser implementadas en un tiempo inferior, ya que muchos desarrollos se pueden paralelizar con más recursos si necesario.

### Plazo final de implementación

Por todo lo anterior se cree conveniente dar un plazo de implementación más largo que el propuesto en el informe de Audiencia, de forma que:

Las modificaciones incluidas en la especificación de portabilidad fija anexa, deberán estar operativas antes del 30 de junio de 2010, salvo la modificación consistente en eliminar ciertas causas de denegación de portabilidad, que deberá estar operativa en el plazo de un mes desde notificación de la presente Resolución





## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En razón de todo lo anterior, esta Comisión,

### RESUELVE

**Primero.** Aprobar la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración fija en caso de cambio de operador cuyo texto consolidado se adjunta como anexo a la presente resolución.

**Segundo.** Las modificaciones incluidas en la especificación técnica anexa, deberán estar operativas antes del 30 de junio de 2010, salvo la modificación consistente en eliminar ciertas causas de denegación de portabilidad, que deberá estar operativa en el plazo de un mes desde notificación de la presente Resolución.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el artículo 23.2 del texto consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobado por la Resolución de su Consejo de 20 de diciembre de 2007, 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.

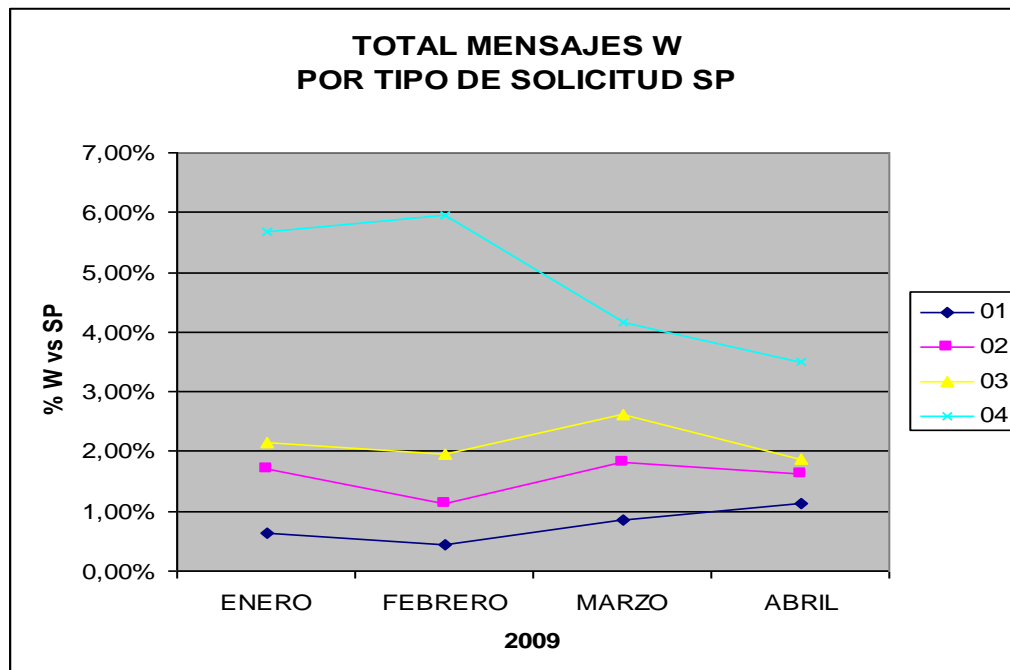
**El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Ignacio Redondo Andreu, con el Visto Bueno del Presidente, Reinaldo Rodríguez Illera.**



## ANEXO I

### ➤ Análisis de los mensajes W por falta de respuesta por el operador donante

A partir de los informes enviados por la AOP desde enero a abril del 2009, con respecto a las tasas de mensajes W generados por la ER y debidos a la falta de respuestas por los operadores donantes, se ha obtenido la tasa global de mensajes W desglosados por tipo de solicitud, obteniéndose el siguiente gráfico:



Tipo 1: Solicitudes individuales analógicas  
Tipo 2: Solicitudes de acceso básico  
Tipo 3: Solicitudes múltiples  
Tipo 4: Solicitudes de red inteligente

Como se puede observar, el índice de mensajes W con respecto al volumen global de solicitudes de cada tipo es muy baja, inferior al 3% en todos los tipos, salvo para las solicitudes de red inteligente, donde se observan porcentajes mayores (entre el 3 y 6% para el período analizado).

Se podría por tanto deducir fácilmente que, salvo para la tipología de red inteligente, no existen problemas mayores con los mensajes W, tal y como mantiene la mayoría de los operadores en sus alegaciones. No obstante, estos datos reflejan únicamente el porcentaje global para el conjunto de solicitudes de todos los operadores, pero donde realmente se pueden observar comportamientos abusivos es analizando las estadísticas de mensajes por operador donante.

A partir de los datos aportados por la AOP, desglosados por operador donante, se obtiene en cada mes del año 2009 en curso los distintos operadores donantes que no han respondido en plazo a los mensajes SP recibidos, generándose por tanto un mensaje W. Tras calcular el porcentaje de mensajes W con respecto a las solicitudes de portabilidad recibidas por cada uno de ellos, se agrupan a continuación el número



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de operadores donantes que cada mes están dentro de un determinado porcentaje de W. La siguiente tabla muestra el resultado para la tipología de mensajes de solicitudes individuales analógicas (tipo 1):

% W/SP	Nº OPERADORES DONANTES			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
0 - 5%	18	20	24	22
5 - 10%	4	2	2	2
10 - 25%	5	2	1	0
25 - 50%	4	9	6	7
50 - 100%	0	0	0	0

A partir de la tabla anterior se desprende que existe un número significativo de operadores donantes con tasas de W superiores al 5%. Ahora bien, una parte de dichos operadores tiene un porcentaje alto de W, pero su número absoluto de solicitudes es muy inferior a la media de operadores fijos, siendo esto propio de operadores pequeños con pocas portabilidades, con lo que a efectos de cálculo de porcentajes, los resultados se ven distorsionados. Por tanto, si se eliminan aquellos operadores donantes con menos de 50 solicitudes recibidas de tipo individual analógico mensualmente, las tasas de W quedarían como sigue:

*TIPO 1 (Solicitudes individuales analógicas)*

% W/SP	Nº OPERADORES DONANTES			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
0 - 5%	16	16	20	20
5 - 10%	3	2	2	2
10 - 25%	3	0	0	0
25 - 50%	0	1	1	1
50 - 100%	0	0	0	0

Por tanto, se puede concluir que en el periodo analizado, un número poco significativo de operadores ha generado tasas de W superiores a 10%.

*TIPO 2 (Solicitudes RDSI 2B + D)*

% W/SP	Nº OPERADORES DONANTES			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
0 - 5%	16	17	14	16
5 - 10%	4	5	3	2
10 - 25%	1	2	0	3
25 - 50%	3	1	3	3
50 - 100%	0	0	0	0

En el caso de las solicitudes de accesos básicos RDSI, al ser propias de abonados empresariales, hay un menor volumen de solicitudes que en el tipo de solicitud analógica, por tanto no es necesario establecer un límite de solicitudes. Del cuadro mostrado, se observa que el número de operadores donantes con índices de mensajes W generados superiores al 10% es mayor que para el tipo anterior, aunque no es extraordinariamente alto.

TIPO 3 (Solicitudes múltiples)

% W/SP	Nº OPERADORES DONANTES			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
0 - 5%	13	16	15	15
5 - 10%	4	2	1	0
10 - 25%	3	2	4	4
25 - 50%	2	4	3	2
50 - 100%	0	0	0	0

Análogamente al tipo 2, el tipo 3 es utilizado para abonados de empresa, con solicitudes de portabilidad de múltiples líneas. En este caso, tampoco se ha establecido un límite mínimo de solicitudes y del resultado se desprende que aproximadamente un 25% de operadores no responden en plazo a más de un 10% de las solicitudes. Este dato revela que para esta tipología sí existe un alto índice de operadores que no responden en plazo a las solicitudes de portabilidad recibidas.

TIPO 4 (Solicitudes de red inteligente)

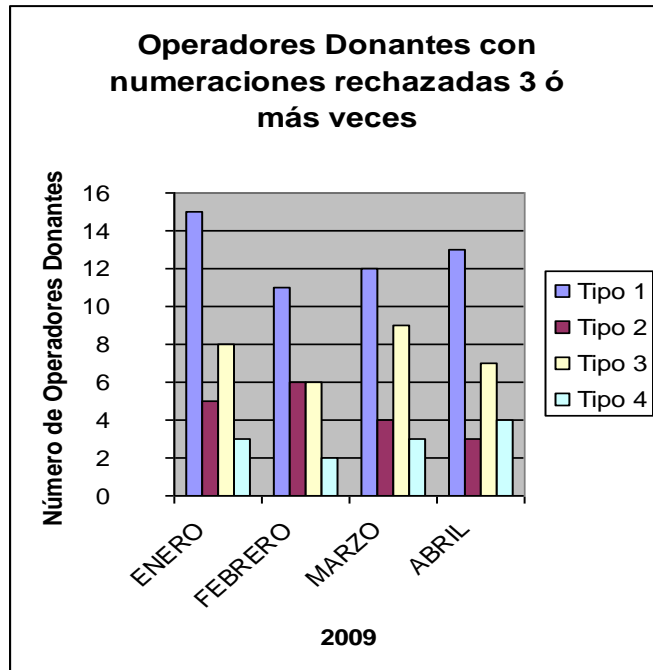
% W/SP	Nº OPERADORES DONANTES			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
0 - 5%	13	16	23	18
5 - 10%	2	2	3	2
10 - 25%	7	5	4	4
25 - 50%	5	5	2	4
50 - 100%	0	0	0	0

El porcentaje de operadores donantes con tasas de W sobre solicitudes recibidas superiores al 10% aumenta para las portabilidades de red inteligente, situándose alrededor del 30%.

De todo lo anterior se desprende que, si bien para las solicitudes individuales analógicas, es decir, para las solicitudes de abonados residenciales, no se observa un porcentaje significativo de operadores donantes que provoquen el rechazo de las mismas por expiración del plazo para responder, en el caso de las solicitudes de abonados empresariales (tipo 2 y tipo 3) el porcentaje aumenta y para las portabilidades de números de red inteligente, éste es aún mayor (del orden del 30%).

No obstante lo anterior, el haber detectado que existe un número significativo de operadores que no contestan en plazo las portabilidades no es hecho suficiente para tomar una medida correctiva, ya que se debe analizar el perjuicio ocasionado. No hay que olvidar que el plazo máximo para contestar por parte del donante es de 1 día, por lo que un mensaje W equivale a retrasar la portabilidad del usuario en un día como mínimo. Por ello, a continuación se procede a estudiar si los rechazos de portabilidad provocados por la falta de respuesta de los operadores donantes aparece reiteradamente, es decir, si la misma solicitud es rechazada por el operador donante varias veces, agravándose así el problema para el cliente.

Analizados los datos aportados por la AOP en el período de enero a abril del 2009, se observa en el siguiente gráfico que muchos operadores presentan rechazos reiterados a la misma solicitud (3 ó más veces).

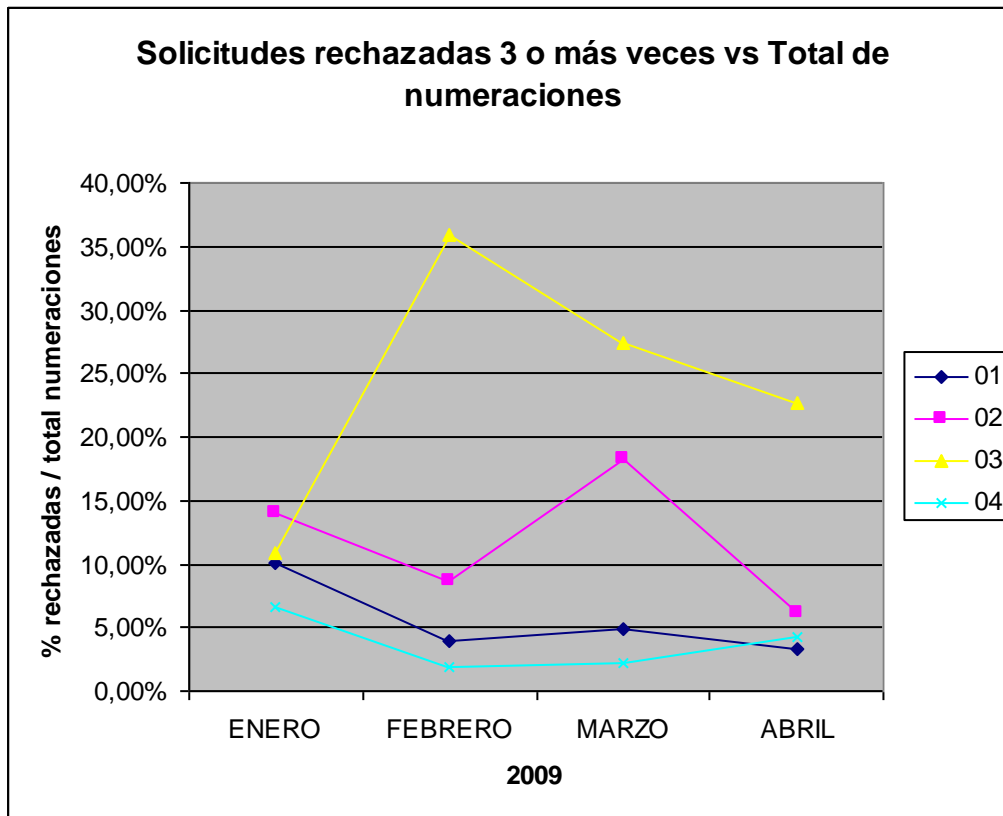


Tipo 1: Solicitudes individuales analógicas  
Tipo 2: Solicitudes de acceso básico  
Tipo 3: Solicitudes múltiples  
Tipo 4: Solicitudes de red inteligente

Resumiendo la situación, aunque los porcentajes de mensajes W a nivel global no son importantes, sí que se observan un elevado número de operadores donantes con tasas de W importantes, cuando se analizan las estadísticas desglosadas por operador y tipología. Concretamente, la falta de respuesta del operador donante se produce en un mayor porcentaje para las solicitudes de red inteligente (un 30% de operadores tiene tasas de W superiores al 10%) y de accesos múltiples (abonados empresariales).

Por otra parte, si bien las estadísticas muestran que la mayoría de solicitudes son rechazadas con mensaje W una sola vez, se observa aún así un alto número de operadores donantes que, reiteradamente, dejan sin respuesta la misma solicitud de portabilidad, llegando a rechazar 3 ó más veces las solicitudes, en las portabilidades individuales analógicas y multilínea.

Ahora bien, en el caso de las portabilidades individuales analógicas (tipo 1), el hecho de que un 40% de operadores donantes haya dejado de responder 3 veces o más algunas solicitudes recibidas, puede llegar a no ser relevante, dado el alto volumen de portabilidades correctamente tramitadas. No obstante, se afecta en cualquier caso al usuario, quien se ve privado de su derecho a portarse en el plazo establecido. Este razonamiento se entiende mejor a través de la siguiente gráfica, que muestra el porcentaje de numeraciones afectadas por rechazos reiterados por W, desglosado por tipología de solicitud:



En esta última gráfica, se observa cómo las solicitudes rechazadas reiteradamente afectan a un mayor volumen de numeraciones incluidas en solicitudes de tipo empresarial, sobre todo aquellas de tipo multilínea (tipo 3).



➤ **Otras peticiones**

- Neo-Sky solicita que se revise la implementación o definición del temporizador TP<sub>2</sub>, para poder confirmar por parte del operador receptor una denegación de portabilidad.

Según Neo-Sky, existen problemas con aquellos mensajes ASP o DSP2 de respuesta o denegación del proceso de cambio por el operador donante, que debido al funcionamiento de las oficinas de portabilidad y al plazo del temporizador TP<sub>2</sub> (4 horas) desaparecen rápidamente de la consola de PORTANET, por lo que el operador receptor no puede comprobar qué causas de rechazo ha indicado el operador donante, y no puede subsanar el error para la nueva petición de portabilidad SP a realizar. Por ello, Neo-Sky solicita que se revise este temporizador o el funcionamiento de la ER. En caso contrario, solicita que se añada en la ER un histórico de mensajes DSP2, de forma que los operadores receptores puedan consultar las causas de rechazo de sus peticiones de portabilidad.

Los operadores pueden interoperar con la ER a través del acceso directo a la consola de PORTANET (portal web de la ER) o mediante una automatización del tratamiento de los mensajes en tiempo real. El problema que menciona Neo-Sky está relacionado con la operación a través de la consola de PORTANET. En efecto, se ha detectado en ocasiones que el mensaje DSP2 enviado por la ER al operador receptor en el plazo máximo TP<sub>2</sub> es recibido en la consola por el operador receptor, pero no permanece visualizado en la misma, por lo que, al refrescar la consola, dicho mensaje ya no aparece. Este problema no está ligado realmente al plazo del temporizador TP<sub>2</sub>, sino al funcionamiento de la consola de la ER, y el grupo de gestión técnica de la portabilidad fija ya analizó este problema el 5 de junio de 2008 y se realizó una adecuación software en la ER que lo ha corregido. Dicha adecuación se puso en producción el 9 de diciembre de 2008.

Con respecto a añadir un histórico de mensajes DSP2 en la ER, no se considera necesario tras la implementación de la corrección mencionada, dado que el operador receptor siempre puede construirse internamente su histórico de mensajes DSP2, fácilmente realizable si el operador receptor opta por automatizar el intercambio de mensajería con la ER.

- LCR solicita que la ER impida automáticamente el envío de solicitudes de portabilidad SP, cuya ventana de cambio no esté dentro de los plazos previstos, para evitar recibir la denegación a la solicitud por la ER.

Teniendo en cuenta que son los operadores los responsables de realizar los procedimientos correctamente y respetar los plazos previstos en la portabilidad, y dado que la mayoría de operadores realiza las solicitudes correctamente y muchos de ellos han implementado mecanismos automáticos de envío de solicitudes con detección de errores, no se considera necesario cambiar el funcionamiento actual, puesto que la ER siempre detectará aquellas solicitudes erróneas y las denegará en el plazo máximo T<sub>ER1</sub> de 15 minutos.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- LCR solicita que la visualización de mensaje CNC del subproceso de cancelación del proceso de cambio de operador se mantenga más tiempo, dado que el acceso de este operador a la consola de PORTANET no es constante, por lo que en ocasiones no lo visualizan.

El mismo problema operativo que ocurría con los mensajes DSP2 o DSP1, que se retiraban de la consola de PORTANET demasiado rápidamente para ser leídos, ocurría también con el mensaje CNC. Este problema fue tratado por el Grupo Técnico de portabilidad fija el 5 de junio de 2008, según consta en el acta correspondiente, y fue finalmente corregido con una adecuación en la ER, de forma que dichos mensajes permanecieran visibles 24 horas. Dicha modificación operativa fue puesta en producción el 9 de diciembre de 2008, quedando solucionado el problema.

- Euskaltel ha detectado una problemática asociada a enrutamientos de números portados 905 que han de entregarse por haces específicos de llamadas masivas. Tanto si la numeración de destino es un número portado a Telefónica, como si está portado a otro operador, siendo Telefónica el operador intermediario, el operador de la red de acceso que origina la llamada debe aumentar el número de cifras a analizar en las tablas de enrutamiento de las llamadas, llegando a analizar hasta 9 dígitos en este tipo de llamadas (6 del NRN + 3 primeros dígitos del 90X destino), lo que complica enormemente la definición de tablas de enrutamiento. Euskaltel propone que se definan NRN específicos para aquellas numeraciones portadas que requieran tratamientos específicos a nivel de enrutamiento, concretamente proponen que se reserve un código EF concreto del NRN para las llamadas a 905 de red inteligente y que todos los operadores estén obligados a utilizarlo.

Asimismo, en relación con la portabilidad de las numeraciones que soportan los servicios de llamadas masivas (905), Telefónica solicita que dichas numeraciones se consideren no susceptibles de ser portadas, por afectar seriamente a la integridad de las redes e infraestructuras de comunicación de los operadores.

En respuesta a Telefónica, la numeración 905 es una numeración de tarifas especiales<sup>22</sup>, que entra dentro de las modalidades incluidas en la conservación de números, definidas en el artículo 46.1 del Reglamento MAN, por lo que los operadores están obligados a asegurar la portabilidad de dichos números, como cualquier numeración de tarifas especiales y numeración personal (red inteligente).

Ahora bien, dado el servicio al que están destinados los números 905, es decir, el servicio de llamadas masivas, se requiere por parte de los operadores un tratamiento específico en los enrutamientos y, en consecuencia, en la interconexión. Al ser tráficos excepcionales con un número muy elevado de llamadas en momentos determinados, que pueden llegar a congestionar las rutas de encaminamiento, los operadores deben asegurarse de que dicho caudal de tráfico no sature los enlaces establecidos no solamente internos a su red, sino también en interconexión con otros operadores. Esta temática ya fue abordada en la Oferta de Interconexión de Referencia (OIR) del 2001<sup>23</sup>, habiéndose incluido desde entonces un servicio específico de gestión y control de tráfico para llamadas masivas, en el caso de que abonados directos de Telefónica efectúen llamadas masivas a números 905 de otros operadores interconectados con Telefónica.

<sup>22</sup> Mediante Resolución de 4 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el código telefónico 905 a la prestación de servicios de tarificación adicional, el rango de números 905 está atribuido a servicios de tarificación adicional.

<sup>23</sup> MTZ 2001/4036, aprobado el 9 de agosto de 2001





## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Debido a la conveniencia de diferenciar los tráficos de llamadas masivas en interconexión mediante haces específicos, tal y como se describe en la OIR, ello puede suponer problemas a la hora de realizar encaminamientos específicos. Tal fue el caso en la OIR 2005<sup>24</sup>, actualmente vigente, donde se introdujo un procedimiento específico para la identificación de llamadas de tránsito con destino a numeraciones de red inteligente. Concretamente, se utilizan prefijos NRN en interconexión, que no están relacionados con la portabilidad, sino que sirven para identificar los modelos de facturación de red inteligente (acceso o terminación) para las llamadas que entrega un operador de acceso con destino a un tercer operador, indicando la procedencia de dicha llamada, es decir, si la llamada se ha encaminado de manera directa o si se ha realizado un tránsito. Dentro de este procedimiento, también se incluyó un NRN específico en el caso de llamadas en tránsito a 905, de la forma siguiente: *“Asimismo, en el caso de llamadas de tránsito hacia numeraciones de servicios de red inteligente 905, al anteponer a la numeración el NRN específico de tránsito, se pierde en las centrales la información de que la numeración corresponde a servicios de red inteligente, las cuales requieren un encaminamiento a través de haces de llamadas masivas. Por este motivo, habría también que reservar adicionalmente para dichas numeraciones, un NRN específico (teniendo en cuenta que sólo se intercambian en un modelo de acceso), con el fin de diferenciar el encaminamiento de las citadas numeraciones del resto de numeraciones de red inteligente.”*

De lo anterior se desprende que en ocasiones puede ser necesario recurrir a una solución basada en NRN para realizar encaminamientos específicos. En el caso que nos ocupa, de encaminamiento de llamadas a numeraciones 905 portadas en otros operadores, debido a la conveniencia de encaminar las llamadas masivas al 905 por haces específicos, que eviten problemas de congestión en los haces normales, las centrales de conmutación de la red origen, al determinar que la numeración 905 es portada, únicamente anteponen el NRN del operador destino y encaminan las llamadas hacia el Pdl del operador receptor (o vía tránsito por otro), analizando simplemente dicho NRN. Sin embargo, para que se pudiera encaminar dichas llamadas masivas por haces específicos, se debería identificar que dicha numeración portada es un 905, por tanto, en las tablas de encaminamiento se debería ampliar las entradas de las tablas de enrutamiento para pasar a analizar los 6 dígitos del NRN y los siguientes 3 dígitos del número.

Este análisis de la numeración tan extenso complicaría en efecto la definición de las tablas de entradas de enrutamiento, ya que el número de entradas de la tabla se extendería, por lo que parece a priori una solución apropiada la de utilizar dígitos del NRN específicos para indicar que dichas numeraciones portadas son relativas a 905 (llamadas masivas), de forma que las centrales de conmutación sólo deban analizar dicho NRN y puedan encaminar las llamadas correctamente hacia los haces específicos. Ahora bien, dado que la problemática está intrínsecamente vinculada a la interconexión, se considera más conveniente abordar el análisis de la misma, así como su posible solución en el procedimiento de modificación de la OIR actualmente en curso (MTZ 2008/210), dado que se deben tener en cuenta todas las posibles repercusiones con el procedimiento vigente de identificación de tráficos a 905 en interconexión mediante NRN, así como otras posibles derivadas (sobrecarga de la red inteligente en casos de consultas masivas, ...).

---

<sup>24</sup> MTZ 2004/1724, aprobado el 23 de noviembre de 2005



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por todo lo anterior, no se propone ninguna modificación en las especificaciones en relación con este tema, tratándose el mismo en el expediente de modificación de la OIR en curso (MTZ 2008/210).

- Euskaltel solicita que, cuando se produzca una portabilidad errónea, y ésta sea reconocida por ambos operadores, se defina un proceso especial, lo suficientemente ágil para devolver al cliente el servicio en el mínimo tiempo y que permita que se actualicen las bases de datos de portabilidad con la información correcta.

En efecto, actualmente cuando se ha realizado una portabilidad incorrectamente, se vuelve a lanzar otro proceso de portabilidad estándar, quedando el cliente sin servicio mientras dura la gestión de la portabilidad, es decir, de 3 a 5 días. Es cierto que los errores de portabilidad causan un grave perjuicio al usuario, puesto que al portarse por error a un operador que no ha sido solicitado por el cliente, el usuario se ve privado del servicio telefónico, especialmente para la recepción de llamadas. Aunque en el informe de Audiencia no se creyó conveniente incluir un procedimiento de este tipo, dado que se proponía la disminución del plazo mínimo requerido para portar un número, dado que finalmente no se va a realizar, se considera interesante incluir el análisis de este proceso específico en el procedimiento de modificación de portabilidad que deba iniciarse próximamente para acometer la reducción de plazos de portabilidad a 2 días hábiles que dicta la Carta de derechos del usuario