



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

CERTIFICA

Que en la Sesión número 01/12 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 12 de enero de 2012, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual se aprueba la

Resolución por la que se pone fin al periodo de información previa iniciado como consecuencia de la solicitud planteada por Vodafone de España, S.A.U sobre el establecimiento de un sistema centralizado para la cancelación de las solicitudes de portabilidad. (RO 2011/2161).

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Con fecha 16 de septiembre de 2011, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones un escrito de Vodafone España, S.A.U. (en adelante, Vodafone) por el que manifiesta que la regulación del proceso de cancelación de la portabilidad establecido en las vigentes Especificaciones Técnicas, aprobadas por el Consejo de esta Comisión el 7 de julio de 2011, resulta insuficiente si se quiere garantizar que el cliente ejerza de forma efectiva y no discriminatoria su derecho a cancelar su solicitud de portabilidad a través del operador receptor.

En concreto, Vodafone alega que *“ha intentado averiguar cuál es el procedimiento de cancelación en rol receptor que tienen establecido los distintos operadores en el momento actual, lo cual no ha resultado tarea fácil, pues la información normalmente no aparece publicada en las páginas Web de los operadores. (...) mi representada ha constatado que la mayoría de los operadores ponen a disposición de sus clientes para cancelar las solicitudes de portabilidad únicamente un número de Fax”*.

Dada esta situación, esta operadora considera que con la futura reducción del plazo para tramitar las solicitudes de portabilidad a un día laborable y el establecimiento de las cancelaciones de las solicitudes de portabilidad únicamente mediante el operador receptor, es necesario que la regulación garantice este derecho del usuario. Ello con la finalidad de evitar que el proceso de cancelación se convierta en un medio de discriminación para los clientes (distintos mecanismos de cancelación según el operador receptor de la solicitud) y de distorsión de la competencia, en caso de que no todos los operadores pongan a disposición de los clientes los mismos mecanismos de cancelación.

En este sentido, Vodafone propone que se establezca un procedimiento consistente en que:



- Sea una entidad independiente quien gestione las cancelaciones, de modo que sustituya la actual relación bilateral entre el cliente y el operador así como los mecanismos de Fax existentes.
- Los usuarios cancelen a través de un medio rápido, sencillo y gratuito como lo es el envío de un SMS desde sus terminales móviles a un mismo número de telefónico identificativo de la plataforma de cancelación centralizada.
- La entidad independiente, con el fin de evitar fraudes o suplantaciones de identidad, contacte con el usuario para verificar su identidad así como su voluntad de cancelar la portabilidad. Esta verificación se simplificaría mediante el envío del SMS a través del número móvil del usuario en proceso de portabilidad.
- La entidad independiente lanza la petición del cliente hacia el operador receptor, el cual cancela la solicitud de forma inmediata.
- La elección de la empresa que realice las tareas de cancelación central y la definición del criterio de reparto de costes asociados a la misma (previsiblemente proporcional al número de cancelaciones tramitadas por cada operador) recaería sobre la Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil (AOPM).

Finalmente, Vodafone solicita a esta Comisión que, de acuerdo con lo expuesto, se aborde esta cuestión y se regule un procedimiento de cancelación por operador receptor centralizado, sencillo, ágil y gratuito para el cliente.

SEGUNDO.- En virtud de lo establecido en el artículo 69.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC), mediante escritos del Secretario de esta Comisión de fecha 5 de octubre de 2011 se notificó a los operadores móviles integrantes de la AOPM así como a la propia AOPM el inicio de un periodo de información previa, con el fin de conocer con mayor detalle la propuesta de Vodafone y la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento.

TERCERO.- Con fechas 19, 21, 24, 27, 28 y 31 de octubre, 2 de noviembre y 2 y 9 de diciembre de 2011 tuvieron entrada en el Registro de esta Comisión diversos escritos de los operadores Más Móvil Telecom, 3.0, S.A (en adelante, Mas Móvil), Día, S.A. (en adelante, MóvilDIA), HITS Telecom Spain, S.A. (en adelante, HITS), Cableuropa, S.A.U. (en adelante, ONO), The Phone House Móvil, S.L.U. (en adelante, TPHM), R Cable y Telecomunicaciones Galicia, S.A. (en adelante, R Cable), Telecable de Asturias, S.A.U. (en adelante, Telecable), Lebara Limited Sucursal en España (en adelante, Lebara), Tuenti Technologoies, S.L. (en adelante, Tuenti), Vodafone, Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante, TME), la AOPM, France Telecom España, S.A. (en adelante, Orange), Digi Spain Telecom, S.L.U. (en adelante, DIGI), KPN Spain, S.L.U. (en adelante KPN), Xfera Móviles, S.A. (en adelante, Xfera) y BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.U. (en adelante, BT), dando contestación al inicio del periodo de información previa relativo a la solicitud formulada por Vodafone y al requerimiento de información realizado por el Secretario de esta Comisión.

A los anteriores Antecedentes de Hecho le son de aplicación los siguientes



II FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Habilitación competencial de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

En relación con la solicitud presentada por Vodafone, las competencias de esta Comisión para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial.

En particular, la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), en su artículo 18, indica que *“los operadores que exploten redes públicas telefónicas o presten servicios telefónicos disponibles al público garantizarán que los abonados a dichos servicios puedan conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados, con independencia del operador que preste el servicio. Mediante Real Decreto se fijarán los supuestos a los que sea de aplicación la conservación de números, así como los aspectos técnicos y administrativos necesarios para que se lleve a cabo”*.

El Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración (en adelante, Reglamento de Mercados), aprobado por Real Decreto 2206/2005, de 10 de diciembre, establece en su artículo 43, relativo a las “Soluciones técnicas y administrativas”, la competencia de esta Comisión para adoptar las soluciones técnicas y administrativas aplicables, cuando sea preciso para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa sobre conservación de la numeración.

A este respecto, con fecha 7 de julio de 2011, esta Comisión aprobó la modificación de las Especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración móvil en caso de cambio de operador. En dicha Resolución, con la finalidad principal de hacer compatible la reducción a un día laborable del plazo para tramitar las solicitudes de portabilidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Directiva 2002/22/CE modificado por la Directiva 2009/136/CE, con el derecho del abonado a cancelar la solicitud de portabilidad dentro de dicho plazo, se eliminó la posibilidad de cancelar las solicitudes de portabilidad a través del operador donante.

Por tanto, con la puesta en funcionamiento de los nuevos procesos de portabilidad el 1 de junio de 2012¹, los operadores receptores deberán asegurar a los usuarios el derecho a cancelar la solicitud de portabilidad, ya que únicamente dispondrán de esta vía para ello.

En consecuencia, de conformidad con lo anterior, compete a esta Comisión conocer de las cuestiones planteadas por Vodafone en relación con el sistema centralizado para la tramitación de las solicitudes de cancelación de las portabilidades en curso.

SEGUNDO.- Valoración de las actuaciones practicadas en el periodo de información previa

La solicitud planteada por Vodafone se concreta en regular un sistema centralizado para cancelar las solicitudes de portabilidad mediante una plataforma que sería gestionada por una entidad independiente, elegida y costeada por todos los operadores móviles, la cual se encargaría de notificar al operador receptor dichas solicitudes de cancelación para que las tramite en el Nodo Central. El usuario únicamente tendría que enviar un SMS a un número telefónico gratuito asignado a dicha plataforma, la cual, una vez recibido, se encargaría de verificar su identidad así como su voluntad de cancelar la portabilidad. Esta verificación se haría a través del envío de otro SMS al usuario.

¹ Plazo establecido en la Resolución de 7 de julio de 2011, que aprobó la modificación de las Especificaciones técnicas para la portabilidad móvil.



Con el fin de conocer la opinión del sector de la telefonía móvil, al ser necesaria la cooperación de todos los operadores móviles para implementar el sistema propuesto por Vodafone, esta Comisión procedió a abrir un periodo de información previa. Dicho inicio de información previa se notificó a todos los operadores de telefonía móvil integrantes de la AOPM y a la propia AOPM. Asimismo, se les requirió a estos operadores que comunicaran los medios que ponen a disposición de los usuarios para cancelar las solicitudes de portabilidad cuando actúan como operadores receptores de la numeración.

De las entidades notificadas treinta (30), han contestado al requerimiento efectuado por el Secretario diez y siete² (17). La mayoría de ellas, a excepción de la AOPM, ONO, Tuenti, BT y Movildia - que se han abstenido de hacer alegaciones-, han mostrado su disconformidad con la propuesta de establecer una plataforma centralizada e independiente que reciba las solicitudes de cancelación y que sea designada por la AOPM y costada por todos los operadores móviles.

Las principales alegaciones realizadas por los operadores a este respecto versan sobre:

- El aumento de costes que habrán de soportar los operadores para crear la plataforma centralizada mediante una entidad independiente y para adaptar sus sistemas internos.
- El hecho de que la propuesta supondría la creación de una vía para que a los operadores donantes les sea más fácil recuperar clientes, en contravención de las Especificaciones Técnicas de 7 de julio de 2011, en las que se eliminó la posibilidad de cancelar las solicitudes de portabilidad a través del operador donante.
- La complejidad del sistema para algunos usuarios al estar basado en el envío/recepción de SMS, puesto que no todos están familiarizados con este tipo de servicio.
- El riesgo de sufrir prácticas de slamming.
- La ausencia de criterios de calidad para la entidad que gestione la recepción de SMS de cancelación de la portabilidad o de umbrales de cumplimiento del proceso de cancelación.

Por otra parte, los operadores Orange, Digi, KPN y TPHM están de acuerdo con Vodafone en que sería procedente que todos los operadores móviles utilicen los mismos mecanismos por medio de los cuales los usuarios puedan cancelar la portabilidad.

Asimismo, TME en su segundo escrito de alegaciones, de 2 de diciembre de 2011, muestra también su apoyo a la propuesta de Vodafone de implementar un sistema centralizado. No obstante, TME propone otros mecanismos alternativos para cancelar una solicitud de portabilidad más complejos que el propuesto por Vodafone aunque basados también en el envío de SMS por medio del Nodo Central a los usuarios. Dichos mecanismos también son diferentes en función del tipo de cliente (particular o empresa) y el medio que utilicen los clientes para iniciar la solicitud de portabilidad o su cancelación (escrita, VPT o Web).

Finalmente, KPN propone que se fijen los criterios del cálculo del coste administrativo orientado a costes en el que incurren los operadores receptores por iniciar una solicitud de portabilidad, el cual se podría cobrar al usuario en los casos en los que cancele dicha solicitud. De este modo se evitaría el cobro de cantidades abusivas.

A este respecto, cabe indicar a KPN que el objeto de este expediente no está dirigido a establecer los costes administrativos que los operadores móviles pueden repercutirse como consecuencia de la tramitación de una solicitud de portabilidad. Esta cuestión ya fue

² Ver el antecedente de derecho tercero.



planteada por Telefónica, en octubre de 2010, y tratada en el expediente RO 2010/2497, cuya Resolución fue adoptada por esta Comisión el 28 de abril de 2011.

A. Sobre la oportunidad y proporcionalidad de implementar la propuesta de Vodafone.

Como ya se ha señalado, la propuesta de Vodafone supone que, a menos que exista una obligación regulatoria en tal sentido, todos los operadores deberían estar de acuerdo y colaborar entre ellos para designar a la entidad independiente así como para determinar los costes que conllevará para cada uno de los operadores el establecimiento y mantenimiento de la plataforma que reciba las solicitudes de cancelación de la portabilidad a través de los SMS enviados por los usuarios.

Sin embargo, ningún operador móvil se ha sumado a la iniciativa de Vodafone debido a los inconvenientes que se les plantean en relación con (1) el aumento de los costes que ya tienen que soportar, (2) la posibilidad de seguir realizando práctica de retención de clientes por parte de los operadores donantes, (3) la complejidad que puede suponer para algunos usuarios la utilización del servicio de SMS y (4) el riesgo de sufrir prácticas de slamming.

Desde el punto de vista regulatorio, esta Comisión, aunque comparte el planteamiento de fondo de Vodafone en relación con la conveniencia de establecer unos mecanismos unificados para todos los operadores, transparentes, sencillos, gratuitos y ágiles para permitir la cancelación de la portabilidad dentro del plazo de un día hábil, alberga ciertas reservas sobre la perentoriedad de abordar la regulación de ese aspecto en el momento actual.

En efecto, no puede sostenerse que los mecanismos de cancelación de portabilidad aplicados por cada operador hayan supuesto hasta el momento una traba a la efectiva posibilidad de cancelación por parte del usuario.

En cuanto a la situación generada a partir de 1 de junio de 2012 (reducción del plazo de portabilidad a un día laborable), y a falta de la efectiva implementación de las soluciones técnicas adoptadas por cada operador para hacer efectivas las obligaciones derivadas de las nuevas especificaciones técnicas, resulta aventurado establecer el perjuicio de que los operadores en rol receptor, vulnerando la obligación que pesa sobre ellos, vayan a establecer mecanismos que impidan dificulten o imposibiliten el ejercicio efectivo del derecho a la cancelación que el usuario ostenta.

En análogo sentido, ni tan siquiera puede aventurarse que los operadores vayan a mantener procedimientos de cancelación idénticos a los actuales si los mismos no garantizan la agilidad y efectividad de la cancelación, arriesgándose con ello a una sanción ejemplificante.

Un criterio de prudencia y el principio de mínima intervención que preside la actuación de esta Comisión aconsejan evitar establecer tal presunción desfavorable a los operadores en rol receptor.

Sin perjuicio de ello, si a partir del 1 de junio de 2012, esta Comisión observase que las prácticas de los operadores en rol receptor vulneran la normativa rectora (premisa que a la fecha es una mera hipótesis) valoraría la conveniencia tanto de abrir procedimientos sancionadores a los operadores que incurrieran en tales prácticas como de establecer procedimientos normalizados para la cancelación de la portabilidad.

Junto a las consideraciones actuales, existen motivos atinentes a los costes de los desarrollos necesarios que desaconsejan abordar en el momento actual, y sin que ni tan siquiera se haya puesto de manifiesto una necesidad real en este sentido, una homogeneización de los procedimientos de cancelación.



Tal y como establece el artículo 45 del Reglamento de Mercados, los sistemas necesarios para hacer operativa la conservación de la numeración, incluida en esta facilidad la libre elección de los usuarios a detener el proceso de portabilidad iniciado por ellos, deben ser sufragados conjuntamente por los operadores.

Es bien conocida, tanto por todos los operadores móviles como por esta Comisión, la dificultad que existe para conseguir un reparto concordado y satisfactorio para todos los operadores móviles de los actuales costes de mantenimiento del Nodo Central. A este respecto, Orange reconoce las dificultades que existen en la AOPM para adoptar acuerdos distintos a la implementación de las medidas regulatoriamente establecidas.

Además, actualmente los operadores ya están ejecutando el proyecto de adaptar los procesos técnicos y administrativos de la portabilidad móvil para permitir a los usuarios solicitar que sus portabilidades sean tramitadas en el citado plazo de un día hábil. De conformidad con la última modificación de las Especificaciones técnicas de la portabilidad móvil dichos procesos deben estar operativos el 1 de junio de 2012.

Por ello, esta Comisión considera que los operadores ya están embarcados en un proceso de cambio importante a nivel técnico y de costes - los operadores deberán adaptar también sus sistemas internos y los esquemas y canales comerciales-, por lo que regular una nueva solución consistente en el establecimiento de una plataforma central que interactúe con el Nodo Central, puede no sólo retrasar la operatividad de la reducción del plazo más allá del 1 de junio de 2012, sino además añadir una mayor carga (costes) a los operadores móviles, en un momento en el que todavía no se ha puesto de manifiesto ni la existencia de tal problemática ni la perentoriedad de su regulación.

Por otra parte, cabe señalar que una de las razones que motivaron a esta Comisión para eliminar la posibilidad de cancelar por medio del operador donante fue la de fomentar un escenario de competencia en el mercado de la telefonía móvil que no esté basado en contraofertas realizadas por los operadores donantes ante una petición de portabilidad de sus abonados, sino que se sustente en la existencia de ofertas comerciales atractivas para la totalidad de los usuarios, con independencia de haber solicitado o no un proceso de cambio de operador.

Pues bien, la medida propuesta por Vodafone podría permitir el mantenimiento en el mercado de la telefonía móvil de prácticas intensivas de recuperación de clientes realizadas por los operadores cuando actúan como donantes de la numeración y de tratos diferenciados a los usuarios para el disfrute de dichas ofertas según hayan o no solicitado un cambio de operador con conservación de la numeración.

A la vista de lo expuesto, esta Comisión no considera proporcionado ni procedente regular el sistema centralizado propuesto por Vodafone para cancelar las solicitudes de portabilidad por parte de los usuarios.

Asimismo, esta Comisión considera extensibles las consideraciones realizadas en este apartado para desestimar la propuesta presentada por Telefónica, ya que la misma se basa en una solución centralizada en el Nodo Central, gestionado por la AOPM y basado en el envío de SMS. No obstante, se señala que sus propuestas en relación con la VPT serán analizadas en el expediente RO 2010/2494, relativo a la modificación de la Circular 1/2009³, tal y como solicita en su escrito de 2 de diciembre de 2011.

³ Circular 1/2009, de 16 de abril de 2009, de 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.



B. Sobre los mecanismos puestos a disposición de los usuarios para cancelar la solicitud de portabilidad mediante el operador receptor.

Como ya se ha comentado, esta Comisión considera loable la finalidad que persigue Vodafone con su propuesta. Esto es, garantizar que todos los usuarios puedan ejercer su derecho a cancelar una solicitud de portabilidad a través de los mismos medios y de forma ágil y gratuita. Asimismo, que se informe previamente al usuario de los medios de que dispone para ello.

Asimismo, los operadores Orange, Digi, TPHM y Mas Móvil han mostrado su acuerdo con el establecimiento de que dichos medios para cancelar sean comunes, sencillos, transparentes, gratuitos, que conlleven mínimos costes a los operadores y que garanticen la identidad del usuario titular de la numeración cuya portabilidad desea cancelar.

Esta Comisión ha analizado los mecanismos que cada operador móvil ha manifestado disponer, cuando actúan como receptores de la numeración, para que los usuarios puedan cancelar su solicitud de portabilidad (Ver anexo I).

Pues bien, de esta información es posible concluir que, según el operador e incluso el tipo de cliente, los operadores ofrecen una amplia variedad de medios para cancelar su solicitud de portabilidad a través del operador receptor.

Sin embargo, algunos operadores han puesto de manifiesto la necesidad de contar con mecanismos suficientemente ágiles, en particular a partir del 1 de junio de 2012, en que el usuario podrá pedir que la portabilidad de su numeración se realice en un día laborable, ya que en estos casos sólo se aceptarán las solicitudes de cancelación que se registren en el Nodo Central por el operador receptor con anterioridad a medio día hábil (14:00) antes de la ventana de cambio (2:00 de la madrugada del día siguiente).

Entre las alternativas que han propuesto algunos operadores móviles para poner fin a esta situación de falta de plenas garantías a los usuarios de su derecho a cancelar su solicitud de portabilidad cabe hacer referencia a las propuestas aportadas por Orange y DIGI.

Orange propone que: (i) se establezca un procedimiento sencillo y transparente para el cliente, de modo que no sea necesario realizar más de un trámite, (ii) se permita cancelar por los mismos medios por los que se contrató el servicio y se realizó la solicitud de portabilidad, excepto por medio de Internet debido a las posibles prácticas de slamming que se pueden producir por falta de acreditación de la identidad del cliente y la posibilidad de que el operador donante que conoce los datos del usuario cancele su solicitud, (iii) que dichos procedimientos no supongan un coste adicional a los usuarios y (iv) que dichas condiciones se establezcan como necesarias en el proceso de cancelación determinado en las Especificaciones técnicas.

Por su parte, DIGI considera que debe existir un procedimiento estandarizado que sea fácil, rápido, sencillo y transparente para el usuario, que garantice la verificación de la identidad del usuario que solicita la cancelación y que reporte mínimos costes a los operadores.

En base a ello, DIGI propone establecer que la solicitud de cancelación se realice por los mismos procedimientos establecidos para la solicitud, siendo libres los operadores para escoger entre los procedimientos disponibles [por escrito o telefónicamente por un verificador por terceros (VPT)], pero no obligando a los operadores para que utilicen un procedimiento determinado como el propuesto por Vodafone.

Asimismo, manifiesta que se debe informar de forma clara a los usuarios en la solicitud de portabilidad del procedimiento disponible para cancelar, de forma similar a la información que se indican en los "*requisitos a incluir en las solicitudes de portabilidad móvil del abonado*" recogidos en las Especificaciones técnicas.



Al respecto, cabe recordar que el artículo 30.4 de la Directiva del Servicio Universal así como el considerando 47 de la Directiva 2009/136/CE, prevén que serán las Autoridades Nacionales de Reglamentación competentes quienes podrán establecer el proceso general de conservación de números, teniendo en cuenta, entre otras, las disposiciones nacionales en materia de contratos.

Asimismo, se establece que las ANR deben establecer las medidas que garanticen que los abonados queden protegidos durante todo el proceso de transferencia y que no sean transferidos en contra de su voluntad.

Pues bien, a tales efectos y siguiendo la normativa de defensa de derechos de consumidores y usuarios en materia de contratos, cabe indicar que el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, con el fin de evitar prácticas obstruccionistas al derecho del consumidor a poner fin a los contratos, tal y como establece su exposición de motivos, enumera en su artículo 60 la información relevante que el empresario debe proporcionar al usuario con carácter previo al contrato y de forma gratuita, clara, comprensible, veraz y suficiente.

En este sentido, se dispone que es información relevante *“las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta norma y normas que resulten de aplicación y, además:*

(...)

d. Procedimiento de que dispone el consumidor para poner fin al contrato.

(...)

g. Existencia del derecho de desistimiento del contrato que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.

(...)”

Asimismo, el artículo 62 de citada Ley establece que:

“El consumidor y usuario podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.

Los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado deberán contemplar expresamente el procedimiento a través del cual el consumidor y usuario puede ejercer su derecho a poner fin al contrato”.

Es decir, de dichos artículos se desprende que los operadores tienen impuesta ya la obligación de permitir a los usuarios a desistir y poner fin al contrato a través de los mismos procedimientos por los que lo celebró e informarles tanto previamente a la contratación como en el mismo contrato de dichos procedimientos. Todo ello, debe realizarse de forma gratuita, clara, comprensible, veraz y suficiente.

En consecuencia, de conformidad con lo establecido en materia de contratos para la defensa de los consumidores y usuarios y con el objetivo de asegurar que los operadores garanticen a los usuarios su derecho a cancelar su solicitud de portabilidad (art. 18 LGTel) de forma uniforme, ágil y gratuita, los operadores tienen la obligación legal de posibilitar a los usuarios a poner fin a la tramitación de su solicitud de portabilidad por los mismos medios por los que la realizó. Además, en la solicitud de portabilidad los operadores móviles



tienen la obligación legal de informar a los usuarios, de manera comprensible y clara, del citado derecho a cancelar la portabilidad por los mismos medios por los que la solicitó. Todo ello sin perjuicio de que los usuarios puedan decidir utilizar para cancelar su solicitud de portabilidad un medio distinto al que utilizó cuando hizo la petición de cambio de operador con conservación de la numeración.

Es de interés recordar a los operadores que la denegación al usuario de la cancelación de una solicitud de cambio de operador con conservación de la numeración puede suponer un incumplimiento de las condiciones que les son exigibles para la explotación de una red y la prestación de sus servicios [artículos 19.d) y 20.e)].

En conclusión, aunque esta Comisión comparte el interés de estos operadores en garantizar que todo solicitante de una portabilidad conozca y pueda ejercitar su derecho a cancelar la misma por el mismo medio que la ha formulado, no se estima necesario introducir explícitamente dicha mención entre los *"requisitos a incluir en las solicitudes de portabilidad móvil del abonado"*, recogidos en las Especificaciones técnicas aprobadas por esta Comisión el 7 de julio de 2011, dado que la obligación legal que pesa sobre los operadores obliga a éstos a ponerlo de manifiesto de manera clara y explícita al usuario y a garantizar su efectividad, a la vez que posibilita, en caso de incumplimiento, la imposición de la correspondiente sanción.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión, en uso de las competencias que tiene atribuidas

RESUELVE

ÚNICO.- Dar por concluida la presente información previa sin proceder a la apertura de procedimiento administrativo en relación al establecimiento de un sistema centralizado para cancelar las solicitudes de portabilidad móvil.

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 del 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, por quienes puedan acreditar su condición de interesados 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 los artículos 107 y 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 48 de la misma Ley.

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



ANEXO I

VODAFONE	Los comerciales pueden consultar a través del <u>Portal Comercial</u> el procedimiento de cancelación por receptor. El usuario debe dirigirse a un <u>punto de venta</u> , donde el comercial rellenará su solicitud de cancelación. El comercial la enviará por correo electrónico la solicitud a una de las tres direcciones disponibles según el tipo de cliente (particular, autónomo y empresa).
FRANCE TELECOM	- Via telefónica, - Punto de venta, - Mediante gestor, - Fax.
DIGI MOBIL	El cliente se pone en contacto con el Servicio de atención al cliente (1200, 642642642, atención al cliente@digimobil.es) y éste le informa de cómo puede cancelar. Si quiere cancelar se le envía un cuestionario por la vía que elija (e-amil o fax). El cliente firma y rellena la solicitud de cancelación y la envía al servicio de atención al cliente por Fax (916613758), por e-mail o a la dirección postal de DIGI. DIGI valida los datos y la firma del usuario y envía la solicitud de cancelación al Nodo.
KPN	(i) Poner a disposición de los usuarios la solicitud de cancelación (KPN no explica a través de qué medios se pone a disposición de los usuarios la solicitud ni por qué medios la puede enviar) y (ii) Llamar al número gratuito del Servicio de Atención al Cliente.
XFERA	<u>Envío de Fax:</u> para cancelar la solicitud, al ser agil y eficaz. <u>Por teléfono:</u> mediante una locución de sucesivas opciones que se seleccionan mediante la marcación de un número (1,2,3,4,...) se le da la opción de informarse sobre cómo va el cambio de número hacia Yoigo (opción 4). Seleccionada ésta opción tiene varias opciones a su vez, entre ellas, cancelar la portabilidad. Si el usuario va a la <u>tienda</u> , se le informa del número de Fax al que debe enviar la solicitud de cancelación. <u>Por página Web de Yoigo</u> , el usuario puede informarse del número de fax al que enviar la solicitud , así como los requisitos que deben consignar en el mismo (Nombre, DNI y nº de teléfono).
MOVISTAR	Según el tipo de cliente y la vía de contratación utilizada: <u>Grandes Clientes (siempre venta presencial mediante asesor):</u> por teléfono, por correo electrónico, contacto con el asesor comercial. <u>Mediana empresa (venta presencial mediante asesor, telemarketing, online, presencial en tienda):</u> Contacto con el asesor, llamada al 900101010, Fax (913044600 o 911410758) con copia del DNI, fecha de solicitud y manifestar el deseo de cancelar mediante la cumplimentación de un texto específico o envío del Fax a través de un punto de venta. <u>Autónomos (venta telemarketing, online, presencial en tienda):</u> Fax (913044600 o 911410758) con copia del DNI, fecha de solicitud y manifestar el deseo de cancelar mediante la cumplimentación de un modelo de texto específico, envío del Fax a través de un punto de venta. <u>Residencial (venta telemarketing, online, presencial en tienda y comercial telefónico):</u> 1004, posibilidad de obtener la información a través del e-mail de confirmación de la solicitud de portabilidad donde hay un enlace online para poder cancelar, Fax (913044600 o 911410758) con copia del DNI, fecha de solicitud y manifestar el deseo de cancelar mediante la cumplimentación de un modelo de texto específico, envío de correo al comercial con el mismo modelo que para el Fax.
TELECABLE	Se pone a disposición del usuario los mismos canales que se utilizan para contratar: - <u>Centro de atención al Cliente:</u> número gratuito 900222111 y Fax (984182128). - <u>Oficinas Centrales de Telecable:</u> Oviedo, Gijón y Avilés. - <u>Oficinas de los distribuidores:</u> 27 oficinas.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

THE PHONE HOUSE MÓVIL	<p>Punto de venta donde se hizo la portabilidad. Envío Fax al 918298687 o por correo electrónico (portabilidadtphm@phonehouse.es) de una solicitud escrita que exprese la voluntad de cancelar la solicitud, su nº telefónico, nombre y apellidos, DNI, fotocopia del DNI.</p>
MAS MÓVIL TELECOM 3.0	<p>Número gratuito 1473: a través de él se verifican los datos del cliente y su deseo de cancelar. Estas conversaciones son grabadas por un VPT. Nº Fax: 911780908</p>
CABLEUROPA	<p>Teléfono: Usuarios residenciales: 902929000 Usuarios PYMES: 1403</p>
HITS TELECOM SPAIN	<p>Servicio de atención al clientes: nº gratuitos 800654321 y 1212, correo electrónico (clientes@hotsmobile.es), y Fax (902654200)</p>
R CABLE Y TELECOM. GALICIA	<p>Nº de teléfono: 1449 (particulares)/1446 (empresas)/1445 (no clientes) Nº Fax: 902922292. Correo electrónico: R-al-habla@mundo-R.net/fala-con-R@mundo-R.net Correo postal: R-Apdo. Correos 2096, 15080 A CoRUÑA Web: www.mundo-r.com Tienda y distribuidores</p>
LEBARA	<p>Nº Telefónico: 901810810. Fax: 917211810. A través del cual se envía el formulario que puedes conseguir en: - Web. - Distribuidores. Lebara comprueba los datos del cliente y cancela si está dentro del plazo.</p>
TUENTI	<p>Los clientes que desean cancelar la solicitud pueden hacerlo a través de: - Un sistema chat de soporte en directo que funciona de 10:00 a 00:00 (Web): www.tuenti.com/tu - Correo electrónico: soportetu@tuenti.com - Web: descarga de formulario. El cliente debe rellenar el formulario y enviarlo por correo a soportetu@tuenti.com</p>
MóvilDIA	<p>Fax (913985407): al que se envía fotocopia del DNI y la solicitud de portabilidad a MovilDIA En el <u>Servicio de atención</u> al cliente, éste puede informarse sobre cómo solicitar la cancelación.</p>
BT	<p>- Verifica que los datos del solicitante de la cancelación coinciden con los datos incluidos en <u>al solicitud</u>. (No se indica a través de qué medios el usuario solicita la cancelación). - Tras la verificación se facilita al solicitante un número de fax para que por escrito el solicitante envíe su deseo de cancelar.</p>