



JORGE SANCHEZ 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 40/12 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 15 de noviembre de 2012, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la

Resolución por la que se pone fin al período de información previa iniciado por la denuncia de Servifone contra Centros de Locutorios Madrileños, S.L. ante la presunta vulneración de las obligaciones de portabilidad (RO 2012/571).

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Escrito de SERVIFONE

Con fecha 27 de febrero de 2012 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de la entidad Rivera Bresler Chafai and Jones, S.L. (en adelante, SERVIFONE), por el que presentaba un conflicto contra Centro de Locutorios Madrileños, S.L. (en adelante, CLM) por la presunta denegación de esta entidad de un número portabilidades de determinados usuarios finales de una urbanización de Marbella.

En dicho escrito señalaba que 37 de un total de 41 propietarios de la citada urbanización habían solicitado la portabilidad a SERVIFONE, pero que el prestador actual del servicio de acceso a internet de los usuarios de la citada urbanización, esto es, Globatel Telefonía Integral, S.L. (en adelante, GLOBATEL) *“les ha dicho que si cambian de operador, van a dar de baja la línea telefónica, con lo cual perderían el número de teléfono asignado”*.

Según este operador el *“titular de las líneas de teléfono es Centro de Locutorios Madrileños, S.L.”* y esta empresa habría indicado que *“no va a ceder la titularidad de las líneas de teléfono a los usuarios, salvo que se lo indique Globatel”*.

Por último indica que el pasado 13 de febrero de 2012 enviaron un *“burofax a Globatel solicitándole la portabilidad de los números arriba indicados, al cual han contestado”*.

Por todo lo anterior, solicita de esta Comisión que *“se ordene a Centro de Locutorios Madrileños, SL a permitir la portabilidad de los números”* indicados de conformidad con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel).



SEGUNDO.- Apertura del periodo de información previa y requerimiento de información a los distintos operadores.

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 Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC), mediante sendos escrito del Secretario de esta Comisión de 27 de marzo de 2012 se acordó la apertura de un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso y decidir sobre la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento, apertura que fue debidamente notificada a SERVIFON¹, CLM² y GLOBATEL³.

De igual manera, por ser necesario para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la presente resolución, en cada uno de los respectivos escritos se requirió a cada uno de los operadores determinada información.

TERCERO.- Requerimiento de información a TELEFÓNICA.

Una vez consultado en el Registro de numeración que gestiona esta Comisión la titularidad de los números a los que se refería SERVIFONE en su escrito, se pudo comprobar Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, TELEFÓNICA) era el operador titular de los mismos.

Por ello, mediante escrito del Secretario de esta Comisión de 30 de marzo de 2012 se requirió a TELEFONICA para que concretara qué operador le constaba como titular de uso de los número referidos, el rol del titular de los mismos, así como, que informara si había recibido alguna solicitud de portabilidad de los mismos.

CUARTO.- Contestación de SERVIFONE.

Con fecha 12 de abril de 2012 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de SERVIFONE por el que daba contestación al requerimiento de información del Secretario de esta Comisión de 27 de marzo de 2012.

QUINTO.- Contestación de TELEFONICA.

Con fecha 19 de abril de 2012 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de TELEFONICA por el que dando contestación al requerimiento de información del Secretario de esta Comisión de 30 de marzo de 2012, señalaba que la *“numeración que se relaciona en el requerimiento practicado constan en TELEFONICA a nombre de CLM [Centro de Locutorios Madrileños]”*, que este titular tiene con TELEFÓNICA un contrato de *“revendedor de tráfico telefónico”* y que no le constaba que se haya *“recibido en los dos últimos meses ninguna solicitud de portabilidad sobre la numeración referenciada”*.

¹ SERVIFONE está inscrito en el Registro de Operadores dependiente de esta Comisión como entidad autorizada para la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas de reventa del servicio telefónico fijo disponible al público, en acceso indirecto, y de reventa del servicio vocal nómada.

² CLM está inscrito en el Registro de esta Comisión para la prestación, entre otros, del servicio de comunicaciones electrónicas de reventa del servicio telefónico fijo disponible al público.

³ Globatel consta inscrito en el Registro de esta Comisión como entidad habilitada para la prestación del servicio de proveedor de acceso a internet.



SEXTO.- Reitero de información a CLM.

Una vez transcurrido el tiempo más que suficiente para que CLM diera contestación al requerimiento de información de esta Comisión de 27 de marzo de 2012, sin que se hubiera recibido respuesta, se procedió a retirar el mismo mediante escrito del Secretario de esta Comisión de 9 de mayo de 2012.

SEPTIMO.- Contestación de GLOBATEL.

Con fecha 24 de mayo de 2012 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de GLOBATEL por el que manifestaba que *“presta desde el año 2007 sus servicios de telefonía e internet en la C.P. Mansión Club”,* y que actualmente el titular de *“las líneas [...] es CLM”*..

De igual manera, señala que nunca *“se ha negado a nada puesto que no es titular de esas líneas, pero lo que si es cierto es que nosotros [GLOBATEL] seguimos por notificación expresa de la propia comunidad (el 29/02/2012 debía entrar a funcionar Servifone en la comunidad pero dos días antes nos llamó el administrador [...] para decirnos que eso no se llevaría a cabo, que continuásemos allí)”*.

Por último señala, que la relación existente *“entre GLOBATEL y CLM es meramente proveedor (CLM) y cliente (GLOBATEL)”*. CLM ofrecería a GLOBATEL *“un tráfico de llamadas más económicas dada la cantidad de líneas que”* poseería.

OCTAVO.- Contestación de CLM.

Con fecha 30 de mayo de 2012 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de CLM en el que dando contestación al reitero del requerimiento de información del Secretario de esta Comisión de 9 de mayo de 2012 manifestaba, que:

CLM es el reveendedor que presta servicios de comunicaciones telefónicas a los titulares (clientes finales) asociados a la líneas referenciadas en el escrito de Servifone.

Que *“CLM es el titular de las numeraciones referenciada en el escrito de Servifone”* y que *“va a proceder de inmediato al cambio de Titularidad de las líneas referenciadas a favor de los titulares asociados”*.

Que el *“motivo de la demora en proceder a gestionar dicho cambio de titularidad y de la contestación negativa a Servifone fue un error administrativo”*.

Por último, señala que *“GLOBATEL ostenta la figura de distribuidor comercial de CLM en la zona de Málaga”*.

II FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Habilitación competencial.

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre de 2003, General de Telecomunicaciones, en su artículo 18, establece que los operadores que exploten redes públicas de telefónicas o presten servicio telefónico disponible 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 el 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.

De igual manera, el artículo 48.3 de la LGTel determina cuál es el objeto que tiene este organismo público que, entre otros aspectos, alcanza a la resolución de los conflictos que se produzcan entre los operadores:

“La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos.”

En relación con este objeto, y en lo que afecta a las materias de telecomunicaciones reguladas en la LGTel, el artículo 48.4.d) de la misma atribuye a la CMT la siguiente función:

*“La resolución vinculante de los **conflictos que se susciten entre los operadores en materia de acceso e interconexión de redes**, en los términos que se establecen en el título II de esta Ley, así como en materias relacionadas con las guías telefónicas, la financiación del servicio universal y el uso compartido de infraestructuras. (...)”*

Asimismo, el Capítulo III del Título II de la LGTel relativo al *Acceso a las redes y recursos asociados e interconexión*, señala en el artículo 11.4 que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá intervenir en las relaciones entre operadores *“con objeto de fomentar y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3”*.

A tal efecto, el artículo 14 de la LGTel señala que *“de los conflictos en materia de obligaciones de interconexión y acceso derivadas de esta ley y de sus normas de desarrollo conocerá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Ésta, previa audiencia de las partes, dictará resolución vinculante sobre los extremos objeto del conflicto, en el plazo máximo de cuatro meses a partir del momento en que se pida su intervención, sin perjuicio de que puedan adoptarse medidas provisionales hasta el momento en que se dicte la resolución definitiva.”*

En el mismo sentido, el artículo 23 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (en adelante, Reglamento de Mercados), dispone, en la letra a) de su apartado 3, que *“la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá atribuidas las competencias siguientes: Podrá intervenir en las relaciones entre operadores, a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado”*.

Por otra parte, esta Comisión adecuará sus actuaciones a lo previsto en la LRJPAC, texto legal al que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 2 del Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, se sujeta el ejercicio de las funciones públicas que esta Comisión tiene encomendadas.



En concreto los artículos 68 y 69.1 de la LRJPAC habilitan a esta Comisión a iniciar procedimientos de oficio, y el artículo 69.2 establece que el órgano competente podrá abrir de oficio un periodo de información previa, con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia de iniciar o no un procedimiento administrativo al respecto.

De acuerdo con todo lo anterior, esta Comisión tiene competencia para evaluar en el seno de la presente información previa el cumplimiento de las obligaciones de los operadores en cuanto a garantizar el derecho del usuario a la conservación de la numeración y así, también resulta competente para conocer sobre la denuncia presentada por SERVIFONE en relación con el presunto incumplimiento de CLM y/o GLOBATEL, de sus obligaciones en este ámbito y la consiguiente necesidad de abrir el correspondiente procedimiento para resolver, en su caso, el conflicto existente.

SEGUNDO.- Sobre el derecho a la conservación de la numeración.

La conservación de la numeración o portabilidad es un derecho de los abonados, siendo responsabilidad de los operadores el sostenimiento de los sistemas que lo permiten.

Así, el artículo 18 de la LGTel establece 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 han sido asignados, con independencia del operador que preste el servicio.

El artículo 48.4.e) de la LGTel establece que con el fin de salvaguardar la pluralidad de oferta del servicio la Comisión podrá dictar, sobre las materias indicadas, instrucciones dirigidas a los operadores que actúen en el sector de las comunicaciones electrónicas. Estas instrucciones serán vinculantes una vez notificadas o, en su caso, publicadas en el BOE.

En base a esta competencia, con fecha 19 de junio de 2008 el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobó la Circular 1/2008, sobre conservación y migración de numeración telefónica⁴, cuyo apartado segundo, dispone que *“será de aplicación a todos los operadores que presten servicios telefónicos disponibles al público y otros servicios de comunicaciones electrónicas con numeración telefónicas, incluidos aquéllos que presten un servicio de operador móvil virtual en su modalidad de prestador de servicio”*.

Igualmente, su apartado sexto aborda la aprobación de las especificaciones técnicas en los siguientes términos:

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*

⁴ Publicada en el Boletín Oficial del Estado número 216, de 6 de septiembre de 2008. Modificada por la Circular 3/2009, publicada en el Boletín Oficial del Estado número 170 de 15 de julio de 2009.



derecho de los abonados a la conservación de la numeración y la continuidad en la prestación de los servicios”.

En consonancia con dichas previsiones, las Especificaciones Técnicas regulan los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración geográfica y de red inteligente en caso de cambio de operador. Así, los procesos de portabilidad aparecen regulados en las Especificaciones Técnicas, en cuyo texto se recogen los intercambios de mensajería, así como los plazos y condiciones en que deben ser realizados dichos procesos y las causas de denegación de las solicitudes. Estas condiciones son aplicables a los operadores que intervienen en los procesos de portabilidad tanto si actúan como operador donante, como si actúan como operador receptor.

Recientemente, mediante Resolución del Consejo de esta Comisión de 26 de abril de 2012 se aprobó *“la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración fija en caso de cambio de operador (portabilidad fija)”* (en adelante, Resolución Especificaciones Técnicas 2012).

Esta Resolución tenía por objeto principal la reducción de los plazos de la portabilidad a un día hábil, en consonancia con el nuevo marco europeo⁵ y nacional⁶. De igual manera, se han introducido novedades y mejoras en los procesos de portabilidad.

Dentro de estas novedades, se encuentra la *“inclusión de los revendedores del servicio telefónico fijo disponible al público en los procedimientos de portabilidad”*.

En efecto, hasta la aprobación de esta modificación, los procedimientos administrativos requeridos para realizar el cambio de operador estaban previstos para operadores asignatarios de numeración, es decir, entre operadores del servicio telefónico fijo disponible al público, pero no se incluían de manera específica y diferenciada a los operadores de reventa en los procedimientos de portabilidad fija.

Aunque los operadores revendedores del servicio telefónico fijo no estaban identificados en los procedimientos de portabilidad entre operadores, la normativa sectorial comunitaria y nacional concluía que estos operadores estaban y están obligados a garantizar y facilitar la conservación de la numeración de sus abonados (usuarios finales), ya que el artículo 30 de la Directiva de Servicio Universal establece la obligación de garantizar la portabilidad del número de los usuarios, *“con independencia de la empresa que preste el servicio”*. De igual manera, los artículos 18 de la LGTel y 44 del Reglamento MAN

⁵ Directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009 por la que se modifican la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas y el Reglamento (CE) no 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores, modificó el artículo 30.4 de la Directiva 2002/22/CE de servicio universal y usuarios en los siguientes términos: *“La conservación del número y su activación subsiguiente se ejecutarán con la mayor brevedad. En cualquier caso, a los abonados que han suscrito un acuerdo para transferir un número a una nueva empresa se les activará dicho número en el plazo de un día laborable”*.

⁶ El artículo 3.29 del Real Decreto-ley 13/2012, de 30 de marzo, por el que se transponen directivas en materia de mercados interiores de electricidad y gas y en materia de comunicaciones electrónicas, y por el que se adoptan medidas para la corrección de las desviaciones por desajustes entre los costes e ingresos de los sectores eléctrico y gasista, ha modificado el apartado 2.m) del artículo 38 de la LGTel en los siguientes términos: *“El derecho al cambio de operador, con conservación de los números del plan nacional de numeración telefónica en los supuestos en que así se contemple en el plazo máximo de un día laborable. El retraso en la conservación de los números y los abusos de la conservación por parte de los operadores o en su nombre, dará derecho a los abonados a una compensación en los términos que se establezcan mediante Real Decreto. Las condiciones y procedimientos para la resolución de los contratos no deberán constituir un factor disuasorio para cambiar de operador.”*



recogen, a su vez, la obligación de que los operadores que presten servicios telefónicos disponibles al público también garanticen dicho derecho y la propia Circular 1/2008 de esta Comisión es de aplicación a *“todos los operadores que presten servicios telefónicos disponibles al público y otros servicios de comunicaciones electrónicas con numeración telefónica, incluidos aquéllos que presten un servicio de operador móvil virtual en su modalidad de prestador de servicios”*.

Históricamente los operadores revendedores del servicio telefónico fijo, entendiéndose incluidos en esta categoría aquellos operadores que prestan servicio telefónico disponible al público mediante los servicios mayoristas ofrecidos por un operador de red *host*, que provee generalmente el acceso físico del usuario y/o las plataformas de red necesarias para la prestación del servicio telefónico disponible al público, han venido prestando servicio a usuarios finales y permitiendo el cambio de operador mediante mecanismos internos acordados entre el operador de reventa y su *host* (cambiando la titularidad de la línea inicialmente asociada al revendedor para pasar al cliente, encargándose el *host* de realizar el cambio de operador). Teniendo en cuenta que el volumen de portabilidades de los operadores de reventa fijos era muy reducido, no había sido necesario incluir específicamente a los operadores de reventa en las especificaciones de portabilidad, teniendo.

No obstante, tal y como así se recoge en la Resolución Especificaciones Técnicas 2012, durante los últimos años se ha visto incrementada la actividad y proliferación de operadores prestadores del servicio telefónico fijo disponible al público mediante la modalidad de reventa, habiéndose detectado por parte de esta Comisión una serie de problemas ligados a portabilidades de los usuarios asociados a los operadores de reventa que han recomendado que en la citada Resolución Especificaciones Técnicas 2012 se incluyera a estos operadores dentro del proceso de portabilidad.

De esta manera, se han modificado las Especificaciones Técnicas incluyendo dos nuevos mensajes para las solicitudes de portabilidad donde se recoge el nombre tanto del operador donante y como del receptor que deberá ser anotado por el operador *host*, así la interacción con la ER será realizada obligatoriamente a través de los operadores de red respectivos (*host*).

Para el supuesto de portabilidades entre operadores de reventa que dependan del mismo operador *host* se ha previsto que la identificación de estas portabilidades se llevará a cabo mediante el proceso de cambio de asegurado, donde el operador donante y receptor será el mismo *host* y solamente cambiaría el nombre del operador de reventa.

Por tanto, las Especificaciones Técnicas 2012 han introducido concretamente el cambio de operador entre operadores reventa del servicio telefónico disponible al público dentro del proceso de portabilidad.

Si bien las modificaciones previstas en el Fundamento de Derecho Cuarto de la Resolución de las Especificaciones Técnicas de 2012, que introducen la figura de los revendedores en el sistema de portabilidad, no deben estar implementadas hasta el 1 de julio de 2013, se debe recordar que el derecho de los usuarios finales a la conservación de la numeración debe ser protegido y garantizado con independencia de quien provea el servicio y de que se haga o no a través del sistema de portabilidad previsto en las Especificaciones Técnicas o mediante el cambio de titularidad de la red, en el caso de



aquellos operadores revendedores que cuelguen del mismo *host*, pues este derecho de los usuarios y obligación de los operadores está expresamente reconocido tanto en la normativa nacional como comunitaria.

TERCERO.- Aplicación al presente supuesto.

En el presente supuesto, existen varias solicitudes de usuarios finales que siendo clientes de CLM (donde GLOBATEL sería su distribuidor comercial), pidieron a SERVIFONE que iniciara los trámites necesarios para que esta entidad fuera, a partir de entonces, la prestadora de los servicios conservando su numeración.

En este sentido, SERVIFONE denunció que se había puesto en contacto con GLOBATEL para poder cursar la portabilidad de un número determinado de líneas y que este operador *“les había dicho que si cambian de operado, van a dar de baja la línea telefónica, con lo cual perderán el número de teléfono que tenían asignado”*. De igual manera, SERVIFONE señalaba que CLM le había indicado que no iba a *“ceder las líneas de teléfono a los usuarios, salvo que se lo indique GLOBATEL”*.

En consecuencia, según SERVIFONE, habría determinados usuarios finales que habiendo solicitado a SERVIFONE el cambio de numeración, no habrían podido finalmente cambiarse, en principio, porque o bien GLOBATEL o bien CLM no habrían atendido a dicha solicitud.

Para resolver la solicitud de SERVIFONE, en primer lugar se deben identificar los distintos operadores presentes en este conflicto y la relación de cada uno de ellos.

- **Relación entre los operadores.**

Para determinar las relaciones existentes entre todos los operadores presentes en el presente conflicto, esta Comisión ha realizado diversos requerimientos de información.

Así, en primer lugar, y tras consultar el Registro de Numeración que gestiona esta Comisión y comprobar que el asignatario de la numeración es TELEFONICA, requirió a esta entidad que identificara a la entidad titular de la numeración referenciada por SERVIFONE.

En su contestación, TELEFONICA, como asignatario de la numeración, comunicó a esta Comisión que el titular de la numeración referenciada era CLM y que actuaba en calidad de revendedor del tráfico telefónico.

De igual manera, se requirió determinada Información a CLM, quien informó a esta Comisión que actuaba como revendedor de los servicios de TELEFONICA como *“entidad colaboradora de Movistar”* e instalaba las líneas de TELEFONICA dando tráfico telefónico a sus clientes. Asimismo, señala que GLOBATEL es un distribuidor comercial de CLM.

Por último, GLOBATEL en contestación al requerimiento de información de esta Comisión, señalaba que esta entidad era un proveedor de CLM, y que prestaba servicios de telefonía y acceso a internet a los clientes de los números referenciados por SERVIFONE.

Por tanto, teniendo en cuenta todo lo anterior, la situación del conflicto sería la siguiente: TELEFONICA sería la entidad asignataria de la numeración en conflicto, siendo CLM la entidad titular de los números y que actúa como revendedor de los servicios de



TELEFÓNICA. Por su parte, GLOBATEL simplemente sería un distribuidor/proveedor comercial de CLM.

Así, el conflicto se habría planteado entre SERVIFONE, como operador revendedor de TELEFONICA que solicita la portabilidad de los clientes a los que presta servicio CLM (mediante su distribuidor GLOBATEL) como operador revendedor, también de TELEFONICA, del servicio y titular de la numeración.

- **Aplicación del marco normativo al presente supuesto**

Tanto SERVIFONE como CLM son operadores revendedores del servicio telefónico fijo disponible al público, es decir, ninguno de los dos tiene una red propia ni numeración, sino son operadores que dependen de la numeración del operador *host* (TELEFONICA) para la prestación del servicio. Por su parte GLOBATEL, según ha indicado en su escrito y también ha sido señalado por CLM, sería un mero distribuidor de CLM.

Según SERVIFONE, una vez reunido el consentimiento de una pluralidad de usuarios finales para cambiarse de operador a SERVIFONE, GLOBATEL (como distribuidor de CLM) le habría indicado que si cambiaban de operador éste daría de baja la línea telefónica sin conservar la numeración.

En este sentido, y como se ha señalado en el apartado anterior, la conservación de la numeración es un derecho de los usuarios finales que debe ser garantizado por todos los operadores *“con independencia de la empresa que preste el servicio”*. Por ello, ya sea de conformidad con el procedimiento establecido por esta Comisión en sus distintas Resoluciones que aprueban las Especificaciones Técnicas de la Portabilidad, o por otros medios, los operadores están obligados ante una solicitud de cambio de operador, siempre que se lleve de conformidad con la voluntad del usuario, a su tramitación.

De igual manera, GLOBATEL en principio sería simplemente un distribuidor o proveedor de CLM, por lo que no debería estar bajo su responsabilidad la recepción y/o decisión de garantizar la conservación de la numeración. En efecto, como se ha señalado, CLM es el titular de la numeración cuya portabilidad solicitó SERVIFONE y GLOBATEL sería un mero distribuidor de CLM, por lo que no corresponde a esta entidad valorar la posibilidad fáctica o jurídica de llevar a cabo la conservación de la numeración, sino que correspondería a CLM.

Para poder llevar a cabo el cambio de operador con conservación de la numeración, además de ser técnicamente viable, se tienen que cumplir los requisitos en las especificaciones técnicas relativos al procedimiento de solicitud e identificación de los usuarios.

El apartado 14 de las vigentes Especificaciones Técnicas (que se correspondería con el 13 de las Especificaciones Técnicas 2012) señala que las solicitudes de portabilidad deben contener una serie de requisitos. Así, la solicitud por parte del abonado de alta en el nuevo operador debe incluir una petición a éste para tramitar su baja. A tal fin, dicha *“petición debe ser efectuada por el abonado, mediante cualquier medio que permita tener constancia de la misma, según la legislación vigente, y dirigida a la entidad que pretenda darse de baja, comunicando su deseo de causar baja y de conservar su numeración. La solicitud deberá contener al menos la siguiente información:*



- *Nombre del usuario*
- *NIF*
- *Dirección*
- *Números individuales y/o rangos de numeración*
- *Tipo de acceso*
- *Operador receptor*
- *Operador donante*
- *Horario para el cambio preferido por el abonado*
- *Consentimiento expreso del abonado a portar toda la numeración del grupo de salto asociado a los números indicados*
- *Lugar/Fecha/Consentimiento del abonado.”*

De los 47 números referenciados en el escrito de SERVIFONE únicamente 9 de ellos contienen lo que podría entenderse que es una “solicitud de portabilidad” y que este operador denomina “formulario de alta”. No obstante en estas 9 solicitudes no existe una manifestación expresa de la voluntad del abonado solicitando el cambio de operador manteniendo su numeración, aspecto que como se ha señalado es esencial y preceptivo. De igual manera, en ninguna de las solicitudes se señala el operador actual del que proceden los abonados, aspecto que también es preceptivo. Además, en varias de ellas (7) no se indica la dirección de los abonados.

El proceso de conservación de la numeración, ya sea mediante el procedimiento establecido en las Especificaciones Técnicas de esta Comisión, o mediante el proceso de cambio de titularidad que usualmente se llevaba a cabo por los operadores revendedores y que a partir de 2013 se realizará a través del proceso de las Especificaciones Técnicas 2012, debe asegurar en todo momento que el derecho del abonado se está cumpliendo con todas las garantías. Ello conlleva, como elemento fundamental, que se cuente con el consentimiento expreso de dicho abonado en el cambio de operador conservando la numeración que ostente, que se cuente con la plena identificación del mismo y la de su operador actual.

Dichos requisitos están señalados en el apartado 14 Especificaciones Técnicas y, de igual manera, deben estar presentes en los procesos que se han llevado a cabo en las portabilidades que se han venido haciendo entre operadores revendedores, es decir, mediante el proceso de cambio del titular, pues no dejan de ser estos requisitos el mínimo necesario que identifica al abonado y a su voluntad. De hecho, así ha sido introducido en las Especificaciones Técnicas 2012 y será exigible a estos operadores a partir de 2013.

De lo señalado anteriormente, se puede concluir que las escasas solicitudes de portabilidad adjuntadas por SERVIFONE referentes a la numeración en conflicto no reunían los requisitos mínimos y necesarios exigibles para entender que este operador gozaba del consentimiento expreso de los abonados para llevar a cabo dicho cambio, dado que sólo se cuentan con 9 solicitudes de los 47 números en conflicto, y en ninguna de ellas se identifica ni el operador actual, ni el deseo expreso de los abonados de cambiarse de operador manteniendo la numeración.



Por otro lado, se ha de destacar que de conformidad con el escrito de CLM de 30 de mayo de 2012, este operador estaba de acuerdo en “*proceder de inmediato al cambio de titularidad de las líneas referenciadas a favor de los titulares solicitados*” y que dicho cambio no se habría llevado a cabo por un error administrativo, manifestando, por tanto, su predisposición a realizar el cambio de dicha numeración.

Así las cosas, dado que las solicitudes de SERVIFONE no reunían las condiciones mínimas que aseguraban que gozaba del consentimiento de los abonados para cambiar de operador conservando su numeración, y que, en el supuesto de que SERVIFONE lleve a cabo dichas solicitudes con los requisitos señalados, CLM, como no podía ser de otra manera, ha señalado que procederá al cambio de titularidad de las citadas líneas, no se estima necesario la apertura de un posterior procedimiento administrativo, dado que en el momento actual no existe conflicto alguno entre ambos operadores.

En atención a lo recogido en los anteriores Antecedentes de Hecho y Fundamentos de Derecho, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

RESUELVE

Único.- Declarar concluso el Periodo de Información Previa de referencia, y resolver no iniciar un procedimiento administrativo.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el Artículo 22.2 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de su Consejo de 30 de marzo de 2012 (BOE núm. 149, de 22 de junio de 2012), 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 48.12 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Jorge Sánchez Vicente, con el Visto Bueno del Vicepresidente, Marcel Coderch Collell (P.S. art. 39 R.D. 1994/1996 de 6 septiembre, B.O.E. de 25 de septiembre de 1996).