



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

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 11/13 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 21 de marzo de 2013, se ha adoptado el siguiente

### ACUERDO

Por el cual se aprueba la

**Resolución por la que se pone fin al expediente de información previa en el que se analiza la necesidad de regular la transcanalidad para cancelar una solicitud de portabilidad móvil, así como las posibles incidencias originadas por los operadores móviles receptores por no garantizar la cancelación de las solicitudes de portabilidad.**

## I ANTECEDENTES DE HECHO

### **PRIMERO.- Resolución del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 12 de enero de 2012 (RO 2011/2161)**

El 12 de enero de 2012 esta Comisión aprobó la Resolución por la que se daba contestación a la solicitud planteada por Vodafone de España, S.A.U (en adelante, Vodafone) sobre el establecimiento de un sistema centralizado para la cancelación de las solicitudes de portabilidad, debido a que a fecha 1 de junio de 2012 sólo se podría cancelar una solicitud de portabilidad a través del operador receptor dentro del plazo reducido de 24 horas<sup>1</sup>.

En la misma se estableció que, de conformidad con lo establecido en materia de contratos para la defensa de los consumidores y usuarios y con el objetivo de asegurar que se garantice a los usuarios su derecho a cancelar su solicitud de portabilidad 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*

---

<sup>1</sup> De conformidad con lo establecido en la Resolución de fecha 7 de julio de 2011, sobre la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

*portabilidad un medio distinto al que utilizó cuando hizo la petición de cambio de operador con conservación de la numeración”.*

Asimismo, se recordó 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)]*”. Por lo que se les advirtió que “*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”.*

### **SEGUNDO.- Escrito presentado por Telefónica Móviles España, S.A.U.**

Con fecha 1 de junio de 2012, Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante, TME) presentó un escrito ante esta Comisión en el que manifiesta que France Telecom España, S.A. (en adelante, Orange) tiene previsto implantar una práctica de acuerdo con la cual para que un cliente pueda cancelar una portabilidad en uno de sus puntos de venta deberá acudir al mismo punto donde solicitó la portabilidad.

TME alega que en el nuevo contexto de la portabilidad, en el que se elimina la posibilidad de tramitar la cancelación de una solicitud por el operador donante y el plazo para la portabilidad se reduce a un día, resulta crítico garantizar que la actuación del operador receptor, ante una solicitud de cancelación de la portabilidad, sea eficaz.

Por este motivo, TME solicita que: (i) se exija a todos los operadores garantizar el derecho de los clientes de cancelar una solicitud de portabilidad en cualquiera de los canales y puntos de acceso que el operador pone a disposición para realizar la actividad comercial de venta de sus servicios (transcanabilidad); (ii) se adopte una medida cautelar que garantice la transcanabilidad para cursar las cancelaciones por todos los operadores; (iii) se acuerde la suspensión de la implantación de la nueva especificación técnica de portabilidad a 24 horas, en tanto no se hayan establecido los procedimientos que garanticen el citado derecho de los clientes; y (iv) se modifiquen las especificaciones técnicas con el objeto de incorporar en la misma la obligación de todos los operadores de garantizar la transcanabilidad en el ejercicio del derecho de los clientes a cancelar una solicitud de portabilidad en tramitación.

### **TERCERO.- Escrito presentado por Vodafone de España, S.A.U.**

Con fecha 18 de julio de 2012 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de Vodafone por el que pone de manifiesto que, a pesar de las advertencias de esta Comisión de iniciar procedimientos sancionadores a los operadores que no garantizaran la transcanabilidad para la cancelación de las solicitudes de portabilidad, la mayoría de los operadores no garantizan en la actualidad este derecho de los clientes.

Por ello, Vodafone considera que es necesario que la Comisión apruebe un proceso de cancelación único y homogéneo, que sea de obligado cumplimiento por todos los operadores en rol receptor. Vodafone reitera que se adopte un sistema centralizado para la cancelación por operador receptor que es parejo al analizado en el expediente RO 2011/2161.

### **CUARTO.- Inicio del expediente administrativo de información previa**

Mediante un escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 5 de agosto de 2012, se informó a todos los operadores móviles integrantes de la Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil (en adelante, AOPM) la apertura de un período de información previa con el fin de analizar los hechos puestos de manifiesto por TME y Vodafone y la conveniencia o



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

no de iniciar los correspondientes procedimientos administrativos, al amparo de lo dispuesto 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).

Asimismo, se requirió a dichos operadores que aportasen determinada información en relación con los canales comerciales que tienen disponibles para contratar sus servicios y para cancelar una solicitud de portabilidad y que comunicaran si la supuesta no garantía por parte de algún operador en rol receptor de la transcanalidad había impedido el ejercicio del derecho a cancelar la portabilidad en el plazo establecido en las Especificaciones Técnicas vigentes.

### **QUINTO.- Escritos de respuesta de los operadores al requerimiento de información**

Entre los días 10 de agosto y 17 de septiembre de 2012 han tenido entrada en el Registro de esta Comisión los escritos de varios operadores<sup>2</sup> móviles en contestación al inicio del periodo de información previa y al requerimiento de información realizado el 5 de agosto de 2012.

### **SEXTO.- Reitero del requerimiento de información**

Mediante escrito del Secretario de fecha 19 de septiembre de 2012 se realizó un segundo requerimiento de información a los operadores móviles virtuales (en adelante, OMVs) que no contestaron al requerimiento de información de 5 de agosto de 2012.

### **SÉPTIMO.- Escritos de respuesta de los OMV's**

Entre los días 4 y 11 de noviembre de 2012 tuvieron entrada en el Registro de esta Comisión los escritos de contestación al reitero del requerimiento de información de los operadores Pepemobile S.L., Vodafone Enabler España, S.L., R Cable y Telecomunicaciones Galicia, S.A., Ingenuim Outsourcing Sevices, S.L. y Lebara Limited UK-Sucursal en España.

Los OMVs que tras la notificación de los dos requerimientos de información no presentaron escrito de contestación fueron: Cecosa Institucional, S.L. (Eroski Móvil), Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A. (DIA), Grupo Hualon Geco, S.A., Lycamobile, S.L., Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas, S.A., Racc Móvil, S.L., SCN Truphone, S.L., Fonyou Telecom, S.L. y Least Cost Routing Telecom, S.L.

### **OCTAVO.- Escritos de denuncia de Orange contra Vodafone**

Con fechas 18 y 28 de septiembre, 14 y 20 de noviembre de 2012, tuvieron entrada en el Registro de esta Comisión sendos escritos de Orange, a través de los cuales comunicaba la presunta no garantía a los usuarios de los procesos de cancelación de las solicitudes de portabilidad por parte de Vodafone cuando actúa en rol receptor.

Mediante escrito del Secretario, de 2 de octubre de 2012, se acordó incorporar los citados escritos de Orange en el expediente de referencia, dada la identidad sustancial de los hechos comunicados en los mismos con los manifestados por Orange en su escrito de 3 de septiembre de 2012, por el que contestó al requerimiento de información formulado por el

---

<sup>2</sup> BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicación, Cableuropa, S.A.U., Carrefouronline, S.L.U., Digi Spain Telecom, S.L., Euskaltel, S.A., France Telecom España, S.A., Hits Telecom Spain, S.A., Jazztel Telecomunicaciones, S.A., KPN SPAIN S.L.U., Mas Móvil Telecom 3.0, S.L., More Minutes Communications, S.L., Telecable de Asturias, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U., The Phone House Móvil, S.L.U., Tuenti Technologies, S.L., Vodafone España, S.A., Xfera Moviles, S.A.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

Secretario de esta Comisión el 5 de agosto de 2012, y por razones de íntima conexión y economía procesal.

Asimismo, con fecha 11 de octubre de 2012 se notificó a Vodafone la citada incorporación al expediente de los documentos aportados por Orange y se le comunicó la posibilidad de presentar alegaciones en relación con los hechos puestos de manifiesto por la citada operadora.

### **NOVENO.- Escritos de alegaciones de Vodafone referentes a la denuncia de Orange**

Mediante sendos escritos de fechas 26 de octubre y 28 de noviembre de 2012, Vodafone presentó alegaciones contra los hechos y la documentación presentada por Orange y puso en conocimiento de esta Comisión de la presunta concurrencia también de incidencias por parte de esta operadora en los procesos de cancelación de las solicitudes de portabilidad.

En acreditación de dichas incidencias Vodafone aportó varias grabaciones de llamadas de clientes relativas a los tiempos de espera sufridos para ser atendidos por los servicios de Orange y sobre otras incidencias sufridas para cancelar su solicitud de portabilidad.

### **DÉCIMO.- Escrito de denuncia de Orange contra TME**

Con fecha 3 de diciembre de 2012 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de Orange, a través del cual comunicaba la presunta no garantía a los usuarios de los procesos de cancelación de las solicitudes de portabilidad por parte de TME cuando actúa en rol receptor. Asimismo, Orange acusaba a TME de cobrar a los usuarios que cancelaban la solicitud de portabilidad asociada a la oferta "Movistar Fusión", la penalización de 190 euros vinculada a la permanencia del contrato de telefonía móvil.

Con fecha 12 de diciembre de 2012 se acordó la incorporación del citado escrito de Orange al presente expediente, dada la identidad sustancial de los hechos comunicados en el mismo con los manifestados por Orange en su escrito de 3 de septiembre de 2012, por el que contestó al requerimiento de información formulado por el Secretario de esta Comisión el 5 de agosto de 2012, y por razones de íntima conexión y economía procesal.

Asimismo, con fecha 12 de diciembre de 2012 se notificó a TME la citada incorporación al expediente del escrito de denuncia de Orange y se le comunicó la posibilidad de presentar alegaciones en relación con los hechos puestos de manifiesto por la citada operadora.

### **UNDÉCIMO.- Acuerdo sobre la adopción de un Código de buenas prácticas en portabilidad móvil**

Con fecha 3 de diciembre de 2012, esta Comisión ha tenido conocimiento mediante correo electrónico de que TME, Vodafone, Orange y Yoigo han acordado la adopción de un Código de buenas prácticas en materia de portabilidad móvil mediante el que se armonizarán las prácticas relativas a la recuperación de clientes así como la tramitación de las peticiones de cancelación de la portabilidad móvil por parte de los operadores móviles. Se está a la espera de que dicho código sea también asumido por los OMVs.

### **DUODÉCIMO.- Escrito de alegaciones de TME sobre la denuncia de Orange**

El 26 de diciembre de 2012 TME presentó ante esta Comisión un escrito de alegaciones en relación con los hechos irregulares denunciados por Orange sobre las ejecuciones de las peticiones de cancelación de la portabilidad. En el mismo, TME muestra su desacuerdo general con las acusaciones realizadas por Orange, al considerar que carecen de consistencia y que están basadas en manifestaciones desprovistas de sustento.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

### **DECIMOTERCERO.- Escrito de alegaciones de Vodafone**

El 15 de enero de 2013, Vodafone tomó vista de los escritos presentados por Orange el 14 y el 20 de noviembre de 2012. El 22 de enero y el 12 de febrero de 2013 Vodafone presentó nuevos escritos de alegaciones en los que comunicaba supuestas actuaciones irregulares realizadas por Orange, Jazztel y TME a través de sus canales para la ejecución de las peticiones de cancelación de la portabilidad.

### **DECIMOCUARTO.- Incorporación del escrito de Vodafone presentado en el seno del expediente RO 2012/1856.**

Mediante escrito del Secretario de esta Comisión, de 13 de septiembre de 2012, se acordó el inicio del expediente RO 2012/1856 como consecuencia del escrito de 3 de agosto de 2012 presentado por Vodafone, en el que alegaba deficiencias por parte de Orange en el cumplimiento de determinados requisitos regulados para tramitar las solicitudes de portabilidad.

En este escrito Vodafone realiza alegaciones que tienen relación con el objeto del presente expediente, por lo que se ha considerado oportuno incorporar dichas alegaciones en el mismo así como las declaraciones de confidencialidad acordadas sobre las informaciones y datos contenidos en el escrito, el 13 y el 25 de septiembre de 2012.

## **II FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

De acuerdo con lo establecido en el artículo 48.3 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) esta Comisión tiene 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 y en el apartado 1 del artículo 10 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible, 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 las solicitudes de intervención presentadas por TME y Vodafone, las competencias de esta Comisión para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial.

En particular, en su artículo 18 la LGTel 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.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

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. De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Directiva 2002/22/CE modificado por la Directiva 2009/136/CE, en dicha Resolución se procedió a reducir el plazo para hacer efectiva la portabilidad en 24 horas desde la contratación de los servicios.

Asimismo, con la finalidad principal de hacer compatible la reducción a un día laboral del plazo para tramitar las solicitudes de portabilidad con el derecho del abonado a cancelar dicha solicitud dentro del citado plazo, esta Comisión eliminó la posibilidad de cancelar la portabilidad a través del operador donante. Por tanto, con la puesta en funcionamiento de los nuevos procesos de portabilidad el 1 de junio de 2012, los operadores receptores deben asegurar a los usuarios el derecho a cancelar la solicitud de portabilidad, ya que actualmente disponen únicamente de esta vía para poder cursarla.

En consecuencia, de conformidad con lo anterior, compete a esta Comisión conocer de las cuestiones planteadas por TME y Vodafone sobre la garantía de la transcanalidad para asegurar la tramitación de las peticiones de cancelación de las solicitudes de portabilidad, dentro del plazo establecido para ello, por parte de los operadores cuando actúan en rol receptor.

Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 48.3 j) y 50.7 de la LGTel, corresponde a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones el ejercicio de la potestad sancionadora como consecuencia, entre otras posibles infracciones, del incumplimiento de las instrucciones y resoluciones adoptadas por esta Comisión, así como de las condiciones para la prestación de servicios o la explotación de redes de comunicaciones electrónicas.

Por lo tanto, esta Comisión tiene competencia para evaluar los hechos puestos de manifiesto por varios operadores móviles, entre ellos Orange, sobre la presunta no garantía a los usuarios del proceso de cancelación de las solicitudes de portabilidad móvil por parte de algunos operadores cuando actúan en rol receptor.

Finalmente, esta Comisión adecuará sus actuaciones a lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, 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.

### **SEGUNDO.- Consideraciones sobre el período de información previa: Naturaleza jurídica y objeto del expediente.**

En primer lugar, se señala que el artículo 69.2 de la LRJPAC dispone que, con anterioridad al acuerdo de iniciación, podrá el órgano competente abrir un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

La razón de ser del trámite de información previa no es otra que la de sortear los inconvenientes que la simple apertura de un procedimiento puede causar a los afectados. El trámite de diligencias previas responde a razones elementales de prudencia, tratando de



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

evitar la precipitación a la hora de acordar la apertura de un procedimiento que nunca debió iniciarse por carecer de base suficiente. Lo anterior cobra aún más importancia en el caso de los procedimientos sancionadores por cuanto éstos inciden directamente en el ámbito moral de la persona imputada.

Sin perjuicio de lo manifestado en los párrafos precedentes, ha de tenerse en cuenta que las diligencias previas a la eventual apertura de un procedimiento son de carácter facultativo y ni constituyen ni forman parte de un procedimiento propiamente dicho, sino que aparecen como un antecedente del mismo cuya omisión no constituye vicio de procedimiento alguno.

En segundo lugar, cabe indicar que el objeto del presente expediente de información previa se centrará en las siguientes cuestiones:

1. Examinar los canales dispuestos por los operadores para comercializar sus servicios así como para cancelar las solicitudes de portabilidad, tras la entrada en vigor del plazo de 24 horas.
2. Analizar si la falta de garantía por parte de los operadores de la transcanalidad provoca incidencias en los procesos de cancelación de las solicitudes de portabilidad requeridos por los usuarios.
3. Estudiar las alegaciones realizadas por varios operadores sobre la existencia de incidencias en la ejecución de las cancelaciones de la portabilidad no relacionadas con la transcanalidad.
4. Considerar la procedencia de regular a los operadores móviles la transcanalidad a través de la normativa en materia de portabilidad numérica aprobada por esta Comisión.
5. Examinar los escritos de denuncia de Orange presentados contra Vodafone y TME sobre la supuesta no garantía a los usuarios de la cancelación de las solicitudes de portabilidad móvil cuando actúan como operadores receptores.

### **TERCERO.- Valoración de las actuaciones practicadas en el periodo de información previa en relación con la transcanalidad.**

Los escritos presentados inicialmente por TME y Vodafone plantean a esta Comisión la necesidad de garantizar a los usuarios la cancelación de sus portabilidades en curso, mediante la implantación de un procedimiento de cancelación de las solicitudes de portabilidad en tramitación homogéneo para todos los operadores móviles.

TME solicita: (i) que se exija a todos los operadores garantizar el derecho de los usuarios a cancelar la solicitud de portabilidad en tramitación por cualquiera de los canales y puntos de acceso que el operador pone a disposición de los clientes cuando realiza la actividad comercial de venta de sus servicios; y (ii) que dicha obligación se regule mediante la modificación de las Especificaciones Técnicas para la portabilidad móvil aprobadas por el Consejo de esta Comisión el 7 de julio de 2011.

Por su parte, Vodafone continúa reiterando la necesidad de establecer un sistema centralizado, sencillo, útil y gratuito, tal y como planteó en su solicitud de 16 de septiembre de 2011 que dio lugar al expediente RO 2011/2161.

Ambos operadores fundamentan sus peticiones en la falta generalizada de la garantía de la transcanalidad para cancelar una solicitud de portabilidad móvil por parte de los operadores, a pesar de lo expresado por esta Comisión en la Resolución de 12 de enero de 2012. En concreto, TME y Vodafone señalan que Orange exige a los usuarios cancelar su portabilidad a través del mismo canal por el que la solicitó.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

### A. Sobre los canales dispuestos por los operadores para comercializar sus servicios y cursar las cancelaciones de las solicitudes de portabilidad

Con el fin de conocer los canales puestos a disposición por los operadores móviles a los usuarios tras la entrada en vigor, el 1 de junio de 2012, del plazo de 24 horas para tramitar una solicitud de portabilidad<sup>3</sup>, se realizó un requerimiento de información a todos los operadores móviles integrantes de la AOPM para que comunicaran los medios utilizados para la venta de sus servicios y para tramitar la cancelación de las solicitudes de portabilidad cuando actúan como operadores receptores de la numeración.

De los treinta (30) operadores pertenecientes a la AOPM, contestaron veintidós<sup>4</sup> (22). De sus contestaciones se ha elaborado una tabla relativa a los canales de venta comercial y para la tramitación de las cancelaciones de las solicitudes de portabilidad que los operadores ponen a disposición de los usuarios<sup>5</sup>. Esta tabla se encuentra adjunta en el Anexo I de esta Resolución.

De la misma se coligen las siguientes conclusiones:

1. Siete OMV's (Jazztel, Digi, Hits, Lebara, More Minutes, Pepemobile y The Phone House<sup>6</sup>), aunque disponen de otros medios para cancelar la solicitud de portabilidad, utilizan para ello también el Fax, que no es gratuito ni de fácil acceso para el usuario.
2. La mayoría de los operadores móviles indican que uno de los medios que tienen disponibles para la contratación del servicio es el canal Web, sin embargo consultadas las páginas Web de dichos operadores se observa que en algunas sólo se informa de los formularios que deben enviar para realizar la portabilidad o de los otros canales que dispone el operador para la contratación del servicio con portabilidad (números de teléfonos).

Así ocurre con Digi, en caso de adquirir el servicio en la modalidad de contrato a través de su Web se permite descargar el formulario del contrato, las solicitudes de portabilidad así como la información necesaria que los usuarios deben aportar para poder tramitar la portabilidad de su numeración<sup>7</sup>; Ortel Mobile (KPN), que solo informa a través de su Web de cómo hacer la portabilidad en tienda (locutorio)<sup>8</sup>; Más Móvil, que a pesar de manifestar que a través de su Web es posible realizar la totalidad del proceso de contratación incluida la portabilidad, una vez consulta su página [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es) se ha observado que a través de ésta sólo se ha podido obtener información de los teléfonos de contratación, de los puntos de distribución de sus servicios o de su servicio "click to call"<sup>9</sup>; y More Minutes, desde cuya Web parece que sólo se permite adquirir la tarjeta SIM y se informa de la necesidad de enviar una copia del DNI para tramitar la conservación de su numeración<sup>10</sup>.

3. Los operadores que realmente utilizan su Web para la contratación de los servicios asociada a una solicitud de portabilidad numérica no permiten la cancelación de la solicitud mediante este mismo medio. Consultadas sus páginas Web, se ha encontrado

---

<sup>3</sup> De conformidad con lo establecido en las Especificaciones Técnicas aprobadas el 7 de julio de 2011.

<sup>4</sup> Ver nota al pie 2 y el antecedente de derecho séptimo.

<sup>5</sup> Vodafone Enabler España, S.L.U. no se encuentra en la tabla ya que, tal y como comunicó en su escrito de contestación al requerimiento, este operador es un OMV Completo que presta servicios a otros OMV's prestadores de servicios, por lo que no tiene clientes finales ni efectúa portabilidades de numeración.

<sup>6</sup> <https://www.happymovil.es/condiciones-generales-servicio-prepago-happy-movil> (ver punto 13 de las condiciones generales).

<sup>7</sup> <http://www.digimobil.es/telefonie-mobila.php?act=solicitar-contrato-pospago-en-distribuidor>

<sup>8</sup> <http://www.ortelmobile.es/es-ES/faq/portabilidad-de-n-mero/>

<sup>9</sup> El usuario puede dejar su número de teléfono para que un operador de Más Móvil le llame.

<sup>10</sup> <http://www.llamayamovil.com/portabilidad>





## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

que, a fecha de aprobación de esta Resolución, sólo Vodafone<sup>11</sup>, Yoigo<sup>12</sup> y Tuenti<sup>13</sup>, a través de la consulta del estado del pedido o de la solicitud, parecen permitir cancelar la portabilidad a través de su Web.

4. Por tanto, se podría concluir que Vodafone, Tuenti, TME, IOS, Cableuropa y BT son los que, a la vista de los datos aportados por los propios operadores, reflejados en la tabla, y de las comprobaciones realizadas en las correspondientes páginas Web, parecen garantizan la total transcanalidad a los usuarios en materia de portabilidad.

Como veremos a continuación, Yoigo y Orange no permiten la completa transcanalidad. Los clientes que cursan la solicitud de portabilidad en una tienda sólo pueden cancelarla en esa misma tienda, no teniendo disponible ninguno de los otros canales que ofrecen estos operadores para contratar (ej, otra tienda diferente, a través del número de atención telefónica o por Web).

Igualmente, Orange alega que los usuarios que tramitan la portabilidad vía Web sólo pueden cancelar su solicitud a través del canal telefónico. En el mismo sentido, Telecable también comenta que en su página Web<sup>14</sup>, en el apartado "Contacto", avisa a los usuarios de que "*Si lo que desea es realizar una cancelación de portabilidad, diríjase por favor a nuestras Tiendas o a los números gratuitos de Atención al Cliente Residencial 900222111 y Empresa 900830083. Debido a la reducción de los plazos de portabilidad, no se tendrán en cuenta las solicitudes de cancelación realizadas a través de la web o vía email*". Asimismo, The Phone House manifiesta expresamente que los clientes que llaman al call center para cancelar la portabilidad son informados de que sólo pueden hacer este trámite vía fax o email.

### **B. Incidencias detectadas por los operadores en relación con la cancelación de las solicitudes de portabilidad como consecuencia de no garantizar la transcanalidad.**

La mayoría de los OMV's han alegado que no han tenido conocimiento de que los usuarios hayan sufrido incidencias a la hora de ejecutar la tramitación de la cancelación de sus solicitudes de portabilidad, como consecuencia de que algún operador no garantice la transcanalidad cuando actúan en rol receptor. En particular, R Cable alega que si bien en los primeros meses de la puesta en marcha del nuevo procedimiento si se detectaron fallos propios del establecimiento de un nuevo mecanismo, éstos han disminuido notablemente desde entonces; existiendo sólo fallos puntuales que no hacen suponer ninguna mala práctica por los operadores.

Sólo los operadores TME, Vodafone, Orange y Telecable han informado de la existencia de posibles incidencias procedentes de la falta de transcanalidad por parte de algunos operadores, entre los que se encuentran ellos mismos:

- 1.- Vodafone y TME han demostrado, mediante grabaciones de llamadas a los servicios de atención al cliente o encargados de la gestión de la portabilidad, la no garantía de la transcanalidad por parte de los operadores Orange y Yoigo. Estos operadores mediante una grabación informan a los usuarios que si hicieron la portabilidad en tienda deberán

---

<sup>11</sup><http://www.tienda.vodafone.es/comprar/moviles/portabilidad/> <http://www.vodafone.es/clientes/particulares/es/moviles-y-fijo/historicopedidos/>

<sup>12</sup><http://www.yoigo.com/ayuda-al-cliente/ayuda.php?consulta=cancelarlaportabilidad>

<https://miyoigo.yoigo.com/miyoigo-static/miyoigo/#consulta-pedido>

<sup>13</sup><http://www.tuenti.com/movil/soporte/entrada?id=20397822>

<sup>14</sup><http://web.telecable.es/portal.do?IDM=9&NM=1>



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

acudir a la misma tienda para cancelar su solicitud de portabilidad. Yoigo además informa que si la solicitud de portabilidad se cursó por teléfono u “on line” (Web) la cancelación podrán hacerla por teléfono a través de un agente<sup>15</sup>.

A este respecto, Yoigo alega en su escrito, de 17 de septiembre de 2012, que no existe ninguna atención deficiente y considera que los canales ofrecidos actualmente por los operadores para cancelar la portabilidad no suponen un problema real para el cliente. Esta operadora admite que, si bien ha podido recibir reclamaciones de Vodafone por correo electrónico por supuestas incidencias en la gestión de las cancelaciones desde la entrada en vigor de la portabilidad en 24 horas, estas incidencias se han gestionado internamente llegándose a la conclusión de que sólo un porcentaje del **[CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** del total de portabilidades canceladas de Xfera a Vodafone, podían ser achacables a la falta de transcanalidad.

- 2.- Por otra parte, en sus escritos de 22 de enero y 12 de febrero de 2013, Vodafone aporta una serie de grabaciones de llamadas efectuadas por varios usuarios a sus servicios donde, una vez identificados, éstos relatan los problemas que se han encontrado para poder efectuar la cancelación de su solicitud de portabilidad tras haberla cursado hacia otro operador distinto de Vodafone (TME, Orange y Jazztel).

La mayoría de las grabaciones aportadas son reclamaciones contra el operador por dilatar la ejecución de la cancelación solicitada por el usuario o por confundir al usuario sobre el plazo para cancelar (Jazztel y Orange). No obstante, cabe indicar que de las trece numeraciones afectadas por las incidencias presuntamente provocadas por Orange y Jazztel se ha comprobado<sup>16</sup> que, a fecha 14 de febrero de 2013, seis de dichas numeraciones son líneas aún de Vodafone, una se encuentra portada a Yoigo y otra a TME, por lo que no queda claro si los usuarios de estas numeraciones no pudieron finalmente cancelar la portabilidad. Asimismo, de las dos incidencias atribuidas a TME se ha observado que una se debe a la no facilitación de todos los datos del DNI solicitados por el operador por parte del usuario o por problemas en la cancelación de la portabilidad fija promovida conjuntamente con la portabilidad de la línea móvil, en las que se desprende una posible falta de diligencia por parte del propio usuario.

Sólo dos de estas grabaciones muestran la existencia de incidencias ocasionada por Orange por falta de transcanalidad en la cancelación de solicitudes de portabilidad de numeración móvil. En ellas los usuarios relatan los sucesivos problemas que han tenido con los servicios de Orange para intentar cancelar su portabilidad tanto por teléfono como por tienda y finalmente no conseguirlo.

- 3.- Por su parte, Orange informa mediante listados Excel de la detección, en la segunda mitad de agosto, de algunas posibles incidencias relacionadas con la ausencia de transcanalidad para cancelar la portabilidad referentes a varias numeraciones, correspondiente a los operadores Vodafone (5 numeraciones), TME (3 numeraciones) y Yoigo (2 numeraciones). Sin embargo, la mitad de dichas numeraciones que supuestamente no han sido canceladas constan en los mismos listados Excel como finalmente canceladas, y con respecto a las no canceladas Orange no aporta ningún indicio o prueba sobre la veracidad de esas denegaciones.

---

<sup>15</sup> Tal y como se desprende de la información analizada sobre los canales comerciales de los operadores, Orange no permite cancelar la solicitud de portabilidad a través del canal “on line” aunque la hayas tramitado por este medio. Sin embargo, Yoigo parece que ya permite la cancelación de las solicitudes a través de su Web.

<sup>16</sup> A través de la herramienta de consulta de la numeración móvil que dispone esta Comisión en su página Web. <http://www.cmt.es/estado-portabilidad-movil>



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

Asimismo, en su escrito de 3 de diciembre de 2012, Orange acusa a TME de haber implementado la ausencia de transcanalidad como práctica comercial. Esta operadora alega que muchos clientes le solicitan colaboración para conseguir ejecutar la cancelación porque TME rechaza las solicitudes que le cursan vía telefónica y les remite a la tienda. Orange tampoco aporta ninguna acreditación al respecto.

Finalmente, Orange en su escrito de 18 de septiembre de 2012 imputa a Vodafone la deficiente atención de su canal telefónico a empresas (1443) que sistemáticamente presenta incidencias no resolubles hasta las 15:00 horas, es decir, cuando ya no sería posible cancelar una solicitud de portabilidad. Orange presenta dos grabaciones efectuadas los días 3 y 4 de septiembre de 2012 de llamadas efectuadas al 1443 así como unas copias de correos electrónicos de 25 y 26 de junio y de 1, 8, 20, 21, 22, 24 y 30 de agosto de 2012 intercambiados con Vodafone.

A este respecto, Vodafone manifiesta que no puede permitirse tener incidencias constantes en su teléfono de atención de cancelaciones, porque es el mismo que utiliza para televenta. Vodafone aporta en su escrito una tabla que muestra los datos de las cancelaciones de solicitudes de portabilidad donde Orange era el operador donante y Vodafone el operador receptor, entre los días 20 de agosto y 14 de septiembre de 2012. Esta operadora alega que si comparamos los datos registrados durante los días 3 y 4 de septiembre de 2012 con los registrados en el resto de días, no puede demostrarse que Vodafone no tenía su canal telefónico de empresas operativo, puesto que el nivel de cancelaciones tramitadas es el habitual.

Analizadas las grabaciones aportadas por Orange se colige que Vodafone tuvo incidencias esos días en su canal telefónico para empresas (1443) con respecto a la opción de cancelar. Además, Orange ha presentado e-mails intercambiados con Vodafone donde reclamaba ya en junio de 2012 que este canal telefónico para empresas presentaba incidencias para cancelar. Por ello, se podría deducir que Vodafone no tuvo operativo su canal telefónico para cancelar solicitudes de portabilidad para empresas durante varios meses.

Asimismo, resulta relevante que durante, al menos, el periodo comprendido entre junio y septiembre de 2012 Vodafone sólo presentara incidencias hasta las 15:00 de la tarde, dando a entender que a partir de esa hora ya estaría disponible. Pues bien, dado que Vodafone no aporta ninguna explicación al respecto, se entiende que esta operadora pudo alargar en el tiempo la resolución de la incidencia en su canal telefónico 1443 dificultando a los usuarios (empresas) la cancelación de su portabilidad. En consecuencia, es posible concluir que Vodafone, al menos durante los días 3 y 4 de septiembre de 2012, no estuvo garantizando la transcanalidad al segmento empresas al no tener habilitado el canal telefónico para cancelar las solicitudes de portabilidad.

No obstante, de dichos datos no se deduce que esta incidencia haya podido derivar en la denegación de la cancelación de la portabilidad a dicho segmento de usuarios ya que Vodafone dispone de más canales para cancelar una solicitud de portabilidad cursada por una empresa, como son los comerciales especializados para grandes empresas, sus tiendas o el canal Web. Ello podría justificar el hecho de que el nivel de cancelaciones tramitadas por Vodafone fuera similar al registrado en los días próximos al 3 y 4 de septiembre de 2012, tal y como se ha podido cotejar a través del Nodo Central.

- 4.- Por último, Telecable aporta un listado de posibles incidencias en las que el usuario no ha podido cancelar su solicitud de portabilidad. En concreto, atribuye a TME un caso, a Orange doce y a Vodafone diez, durante los meses de junio, julio y agosto de 2012. Sin embargo, observados los motivos que se alegan en cada supuesto irregular se



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

comprueba que el caso atribuido a TME, tres supuestos de Orange y dos casos de Vodafone pueden ser atribuibles a la falta de transcanalidad. El resto de casos atribuidos a Vodafone (8) y a Orange (9) corresponden a presuntas prácticas dilatorias, para no tramitar la cancelación de la numeración, realizadas por los servicios comerciales de estos operadores. No obstante, ninguna de estas incidencias ha sido demostrada por medio alguno.

En resumen, del total de incidencias comunicadas por los operadores relacionados con la falta de transcanalidad se ha obtenido que: (i) Vodafone ha podido demostrar que en dos casos Orange obstaculizó la cancelación de la portabilidad de los usuarios como consecuencia de la falta de transcanalidad entre los canales que tiene disponibles para contratar; (ii) Orange ha demostrado que al menos durante los días 3 y 4 de septiembre de 2012 Vodafone presentó incidencias en su canal telefónico para empresas 1443, sin que los clientes pudieran cancelar su portabilidad por este medio; y finalmente (iii) Yoigo ha reconocido la posibilidad de que, en los primeros meses de la puesta marcha de la portabilidad en 24 horas, tuviera un porcentaje bajo de incidencias por falta de transcanalidad, sin embargo, estas deficiencias no han sido probadas.

### **C. Sobre la existencia de otras posibles incidencias en materia de portabilidad de numeración móvil**

Orange, en su contestación al requerimiento, alega que los verdaderos problemas para tramitar los procesos de cancelación en plazo no provienen de la ausencia de transcanalidad sino de la falta de atención de las solicitudes de cancelación, cualquiera que sea el canal utilizado, por parte de los operadores receptores. Este operador indica que una de las maneras de obstaculizar o desincentivar la cancelación de una solicitud de portabilidad es dilatar los tiempos de espera telefónica para comunicarse con los servicios de atención al cliente o con la persona encargada de la gestión de la cancelación. En este sentido, Orange alega que TME, Vodafone y Yoigo cuentan con unos tiempos medios de espera al teléfono de entre 1 y 3 minutos, muy superiores al suyo.

En relación con esta cuestión, se señala que ha sido Vodafone quien ha aportado grabaciones de llamadas de reclamación de clientes<sup>17</sup> de las que se infiere que quien realmente parece no tener bien dimensionado su servicio de atención al cliente para recibir llamadas de los usuarios es Orange. En casi todas las grabaciones aportadas por Vodafone sobre Orange (12), a través de sus escritos de 26 de octubre y 28 de noviembre de 2012 y 22 de enero de 2013, se desprende que los usuarios, una vez identificados, reclaman haber tenido que estar entre 10 minutos y una hora para que le atendieran los servicios de atención al cliente de Orange; alguno de los usuarios comentan que estuvieron toda la mañana para poder contactar con los servicios de Orange.

A este respecto, Vodafone también ha aportado otras cuatro grabaciones de clientes que comentan los problemas que tuvieron con Jazztel a la hora de cancelar la portabilidad móvil. De una de las llamadas se infiere que la usuaria estuvo toda la mañana para intentar cancelar la portabilidad sin conseguirlo ya que Jazztel le informaba que la cancelación la tenía que realizar a través de Vodafone, que era el operador donante, o que él (Jazztel) sólo podían tramitar la cancelación hasta la 13:00 del mediodía.

---

<sup>17</sup>Vodafone, en el expediente RO 2012/1856, también presentó un listado de treinta y cuatro incidencias en la cancelación de la portabilidad procedentes de los operadores Orange (21), Euskaltel (1), Jazztel (2), Mas Móvil (2), R Cable (1), ONO (1), Pepephone (1), Telecable (1) y Yoigo (4). Sin embargo, no adjunta ninguna acreditación sobre tales incidencias que aporten indicios al respecto.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

Por su parte, Orange también informa de incidencias relacionadas con la falta de atención de las ejecuciones de cancelación por parte de más de la mitad de los operadores móviles que actualmente prestan servicios: Yoigo, Jazztel, KPN, ONO, BT, Mas Móvil, Digi, Telecable, R Cable, Levara, Tuenti, Eroski, Pepephone y en mayor medida por TME y Vodafone.

Con respecto a las presuntas incidencias de TME y Vodafone alegadas por Orange, esta problemática se analizará específicamente en los apartados sexto y séptimo, ya que posteriormente al 3 de septiembre de 2012 Orange ha presentado varios escritos de denuncia donde comunicaba más incidencias relacionadas con la denegación de la cancelación sólo con respecto a estos dos operadores.

En cuanto a Yoigo, Orange aporta unos listados Excel en los que se indican las numeraciones que según le constan a ella no habían sido canceladas por parte de Yoigo como operador receptor. Sin embargo, analizados los listados referentes a clientes de empresas, correspondientes a los meses de junio, julio y agosto de 2012, se observa que del total de portabilidades comunicadas más de la mitad han podido ser canceladas por el operador receptor. De los listados referentes al segmento residencial se observa que éstos no dan tanto detalle como los relativos al segmento empresas aunque indica que todas las numeraciones afectadas no han sido canceladas por Yoigo.

En cuanto al resto de operadores a los que alude Orange, esto es, Jazztel, KPN, ONO, BT, Mas Móvil, Digi, Telecable, R Cable, Levara, Tuenti, Eroski y Pepephone, ocurre lo mismo que con Yoigo. Orange agrupa todas las presuntas incidencias en una hoja de cada Excel correspondiente a los meses de junio (174 numeraciones afectadas), julio (694 numeraciones afectadas) y agosto (326 numeraciones afectadas) de 2012. De los mismos se desprende que del total de las posibles incidencias registradas dichos meses, correspondientes al segmento de empresas, más de la mitad aparecen como canceladas. Sin embargo, en relación con el segmento residencial se observa que las incidencias listadas no dan tanto detalle como el que Orange ofrece respecto al segmento empresas. En concreto, en el listado de julio de 2012 no se indica si la numeración ha sido o no portada ni la fecha de la incidencia.

Por otra parte, el número de incidencias por no cancelación de la portabilidad comunicadas por Orange sólo en relación con estos operadores, durante los meses de junio, julio y agosto de 2012, contrasta con los datos sobre incidencias registrados en el Nodo Central.

Es de interés recordar que en el apartado 7.6 de la especificación técnica, dentro de las tipologías de incidencias que se describen, encontramos el siguiente tipo de incidencia:

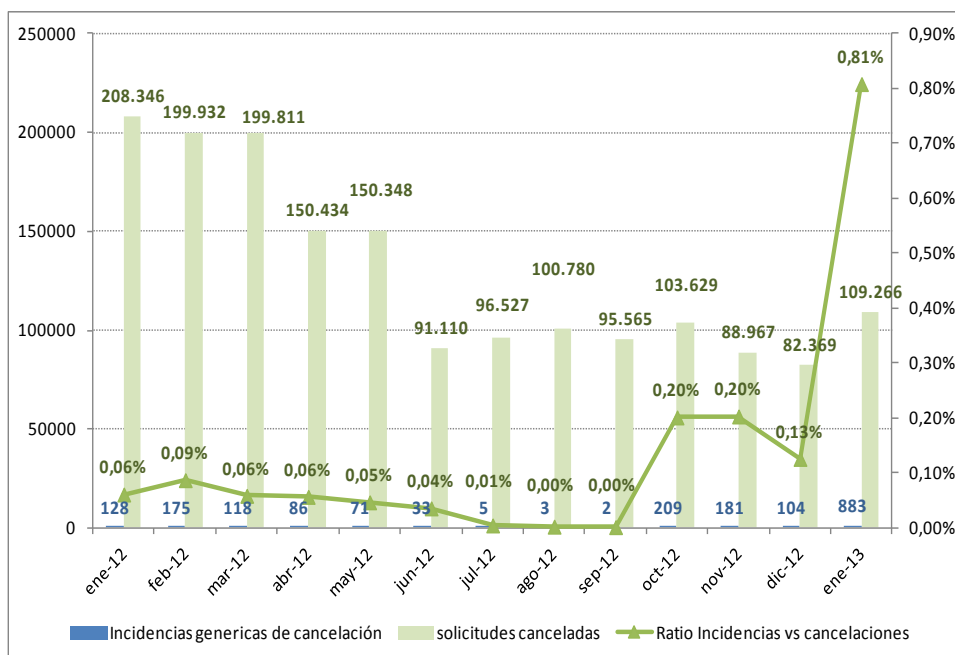
*“Incidencias relacionadas con el proceso de cancelación:*

• *Genérica de cancelación: Cualquier incidencia relacionada con una cancelación de una solicitud de portabilidad. Esta tipología de incidencia debe incluir los códigos de referencia asociados a las solicitudes afectadas.”*

Por tanto, en caso de que Orange hubiera detectado el volumen de incidencias comunicado a esta Comisión, las mismas se deberían haber reflejado en el Nodo Central, a través de la tipología descrita. Sin embargo, del análisis de los datos referentes a esta tipología se colige que número de incidencias relacionadas con la cancelación no coincide con las comunicadas por Orange, tal y como se desprende de la siguiente gráfica:



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES



Como se puede observar las incidencias registradas por parte de todos los operadores móviles durante los citados meses sólo ascienden a 33 en junio, 5 en julio y 3 en agosto de 2012. Asimismo, de este gráfico se advierte que la tasa de incidencias en relación con el número de cancelaciones es mínima, entre el 0,00% y el 0,04% durante esos meses.

Por tanto, a la vista: (i) de que la información que se desprende de los listados Excel es confusa; (ii) de las contradicciones que se han detectado entre las incidencias comunicadas por Orange y las registradas en el Nodo Central; y (iii) de la dificultad para esta Comisión de cotejar los datos aportados por Orange a falta de mayor acreditación, no es posible descubrir suficientes elementos de juicio que justifiquen la apertura de un procedimiento sancionador contra los operadores Yoigo, Jazztel, KPN, ONO, BT, Mas Móvil, Digi, Telecable, R Cable, Levara, Tuenti, Eroski y Pepephone, por presunto incumplimiento del deber de conservación de la numeración por no tramitar los procesos de cancelación de la portabilidad numérica solicitados por los usuarios.

Asimismo, Vodafone ha demostrado que Jazztel en cuatro casos y Orange en varios supuestos más han podido obstaculizar la cancelación de la portabilidad, pudiendo haber impedido en algún caso el derecho a cancelar el proceso de portabilidad, mediante la utilización de prácticas dilatorias por parte de sus servicios de atención al cliente o de gestión de la portabilidad.

A este respecto, si bien esta Comisión no ve proporcionado abrir un procedimiento sancionador contra estos operadores a la vista de los pocos elementos de juicio obtenidos acerca de la existencia de una posible infracción, éstos deberán poner los medios que sean necesarios para cesar en este tipo de actuaciones dilatorias y dimensionar correctamente sus servicios de atención al cliente así como no proporcionar información errónea sobre los procesos de portabilidad, al objeto de que este tipo de situaciones no llegue a afectar a los usuarios de modo generalizado.

En el caso de que esta Comisión tenga conocimiento de la continuidad de este tipo de prácticas se analizará la necesidad de incoar un expediente sancionador contra todo aquel operador sobre el que existan suficientes indicios de que impide el ejercicio del derecho de los usuarios de cancelar su solicitud de portabilidad.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

### D. Conclusiones en relación con el total de las incidencias comunicadas.

En conclusión, a raíz de las alegaciones y de las acreditaciones presentadas por los operadores de las incidencias sufridas por los usuarios en los procesos de cancelación de la portabilidad numérica móvil, es posible extraer las siguientes conclusiones:

1. Si bien han podido existir incidencias en la ejecución de las cancelaciones de la portabilidad en el tiempo establecido, debido a que con carácter general los operadores no garantizan a los usuarios la transcanalidad para cancelar, no se han podido obtener indicios de que el número de estas incidencias por esta causa sea elevado o que provoque un fallo generalizado en el proceso de cancelación. Yoigo y la mayoría de los OMV's que han aportado información a este expediente han alegado que actualmente no les consta la existencia de incidencias por este motivo.
2. Vodafone ha podido justificar la existencia de posibles incidencias ocasionadas a los usuarios por no ejecución de la cancelación de su portabilidad debido a la utilización por parte de Orange y Jazztel de prácticas dilatorias o por no tener correctamente dimensionados los servicios de atención de clientes, atendiendo a las llamadas que puede recibir de sus propios clientes o de los usuarios que promueven solicitudes de portabilidad a su favor. Asimismo, Orange ha comunicado múltiples posibles incidencias por no cancelación de las solicitudes de portabilidad procedentes de todos los operadores de red y de un número importante de OMV's, aunque éstas no han podido ser confirmadas.

Estos datos, tal y como alega TME en su escrito de 3 de diciembre de 2012, lo que corroboran es que *“se viene produciendo gran tensión entre los operadores habiéndose generalizado algunas prácticas que vulneran de forma sistemática la regulación vigente”*, desde que entró en vigor la reducción del plazo de la gestión de la portabilidad de los usuarios en 24 horas.

Esta tirantez entre los operadores móviles puede estar afectando a los usuarios, por lo que resultaría más beneficioso para todo el mercado que los operadores destinaran su tiempo y recursos en mejorar sus servicios a los usuarios en vez de perder éstos en aplicarles prácticas dilatorias y obstruccionistas del ejercicio de sus derechos con el ánimo de perjudicar a los operadores donantes que contraofertan. Estos últimos operadores, a su vez dedican su tiempo y recursos en enviar diariamente correos para comunicar las incidencias que a cada operador le constan<sup>18</sup>, entre las que puede incluirse también casos en los que han sido los usuarios quienes finalmente han podido decidir no cancelar su solicitud de portabilidad tras conocer una nueva contraoferta del operador receptor.

De hecho estas presunciones coinciden con las manifestaciones realizadas por algunas asociaciones de consumidores<sup>19</sup> en el seno del expediente MTZ 2012/1487. Estas asociaciones han comunicado a esta Comisión sus dudas sobre la adecuación por parte de los operadores receptores de sus infraestructuras y agilidad operativa de la portabilidad a 24 horas y sobre la posibilidad de que estén dificultando la cancelación de la portabilidad voluntariamente estableciendo obstáculos en su tramitación o incumpliendo dolosamente la voluntad del usuario.

Esta Comisión es consciente de que la implementación comercial de las modificaciones que ha implicado reducir el plazo de la portabilidad a 24 horas necesitaría de un periodo de

---

<sup>18</sup> Tal y como alegan Orange, Vodafone y TME.

<sup>19</sup> Unión de Consumidores de Andalucía- UCA/UCE, Asociación de Internautas, Unión de Consumidores de Catalunya UCC, Unión de Consumidores de Euskadi-UCE y Unión de Consumidores de Galicia.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

acomodación en el mercado. Sin embargo, pasado más de ocho meses desde la entrada en funcionamiento de dicho plazo, es inapelable que hoy en día los operadores no dispongan de los medios que sean necesarios, correctamente dimensionados, para cumplir con sus obligaciones legales. Entre dichas obligaciones se incluyen, la de atender la gestión de las portabilidades de sus clientes durante la total duración del proceso, incluida su cancelación, sin dilaciones que obstaculicen la libre elección del usuario, así como la de informar adecuadamente al usuario, entre otros aspectos, sobre los medios de los que dispone para contactar con el operador y los trámites relativos a los procesos de portabilidad que puede hacer a través de éstos.

Por tanto, como ya se ha señalado anteriormente, si esta Comisión vuelve a tener conocimiento e indicios de este tipo de prácticas dilatorias o que la deficiente atención al cliente afecta al derecho del usuario a cambiar de operador con conservación de la numeración, se valorará la conveniencia de abrir los procedimientos que sean oportunos.

### **CUARTO.- Sobre la necesidad de regular la transcanalidad para garantizar el derecho del usuario a cancelar la solicitud de portabilidad dentro del plazo establecido para ello en las Especificaciones Técnicas.**

Antes de entrar a valorar la necesidad o no de regular a los operadores la transcanalidad de los canales para permitir a los usuarios cancelar sus portabilidades numéricas en plazo, procede examinar las alegaciones que han realizado los operadores móviles a este respecto.

A favor de regular la transcanalidad plena y universal se han manifestado Vodafone y TME. En concreto, Vodafone -uno de los tres operadores que más portabilidades (exportaciones e importaciones) tramita- muestra una tabla relativa a los meses de junio y julio de 2012 donde se observan los porcentajes de cancelaciones que tramita Vodafone en función del canal que utiliza el cliente para cancelar la portabilidad, distinguiendo si es el mismo que el utilizado para solicitar la portabilidad u otro distinto. De dicha tabla se desprende que más de una tercera parte de los clientes que han cancelado la portabilidad durante esos dos meses lo han hecho a través de un canal distinto al utilizado para solicitar la portabilidad, lo que indica que los usuarios tienden a hacer uso de la facilidad de la transcanalidad para cancelar su portabilidad.

Por el contrario, han sido varios los operadores que no consideran necesario regular específicamente esta medida para garantizar el derecho de los usuarios a cancelar su solicitud de portabilidad. En esta línea, KPN alega que, si bien no está en contra de la exigencia de garantizar la cancelación de las solicitudes de portabilidad, la transcanalidad no debe interpretarse en el sentido de la Resolución de 12 de enero de 2012 (RO 2011/2161). Esta operadora manifiesta que se debería dejar libertad a los operadores receptores para establecer los mecanismos que entiendan son más efectivos y adecuados para garantizar el derecho de los usuarios, quedando la potestad de control, supervisión y/o sanción a esta Comisión, si entendiéndose que tales decisiones no garantizan adecuadamente el ejercicio del derecho a cancelar una solicitud de portabilidad.

En contestación a KPN se señala que los operadores se encuentran obligados a asegurar a los usuarios la posible cancelación de su solicitud de portabilidad, al menos, por el mismo medio por el que la cursó, de conformidad con lo dispuesto el artículo 62 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; por lo que es razonable y proporcional que los operadores permitan cancelar la portabilidad por el resto de medios que tienen disponibles para contratar sus servicios. En este sentido, la Carta de derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas, aprobado por el Real Decreto





## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

899/2009, de 22 de mayo, regula en su artículo 3 los derechos de los usuarios finales, entre los que se encuentran, el derecho a una atención eficaz por el operador así como el derecho a unas vías rápidas y eficaces para reclamar.

Por otra parte, tal y como dispone el artículo 30.4 de la Directiva del Servicio Universal así como el considerando 47 de la Directiva 2009/136/CE, las Autoridades Nacionales de Reglamentación (ANR) pueden 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. A tales efectos, esta Comisión es la autoridad competente para establecer los procesos técnicos y administrativos en materia de portabilidad, supervisar que los operadores garanticen el derecho de los abonados a conservar su numeración cuando opten por cambiar de operador e imponer las medidas adicionales que considere convenientes para ello.

Pues bien, esta Comisión tiene claro que los operadores móviles, en cumplimiento de las Especificaciones técnicas así como de la Circular 1/2008<sup>20</sup> sobre conservación y migración de numeración telefónica, están obligados a respetar la voluntad del abonado durante todo el proceso de portabilidad, tanto por el operador donante, validando la solicitud de alta de la portabilidad numérica, como por el operador receptor, cursando la petición de cancelación cuando así lo solicite el abonado, ya sea porque haya aceptado la contraoferta del operador donante, tenga un periodo de permanencia sin vencer, o por cualquier otra causa que motive tal petición de cancelación consentida por el usuario.

Sin embargo, la posible regulación de la garantía de la transcanalidad para cancelar una solicitud de portabilidad a través de la normativa sectorial en materia de portabilidad, en línea con lo dispuesto en el artículo 30.4 de la Directiva de Servicio Universal, tendría por finalidad evitar que los usuarios sean transferidos en contra de su voluntad como consecuencia de la falta de implementación de los medios suficientes (trabas prácticas) por parte de los operadores para cancelar la solicitud de portabilidad, a la vista del reducido plazo con el que cuentan tras la implementación por los operadores de los procesos de portabilidad en 24 horas.

Por otra parte, cabe aclarar que la transcanalidad no implica que todos los operadores tengan que disponer de los mismos canales comerciales o de todos los que sean posibles disponer, tanto para contratar sus servicios como para cancelar una solicitud de portabilidad. La transcanalidad significa que los canales que decida tener el operador, dados los recursos de los que disponga, para efectuar una solicitud de portabilidad numérica unida a la contratación de sus servicios, ya sean tiendas, servicios de atención telefónica o servicios “on line” a través de su Web, etc, solo alguno o varios de estos canales o todos ellos, estén también disponibles y suficientemente dimensionados para permitir a los usuarios, oportunamente informados, ejecutar de forma eficaz la cancelación de las solicitudes de portabilidad.

Por tanto, no se trata limitar la libertad de los operadores receptores para establecer los mecanismos que entiendan son más efectivos y adecuados para garantizar el derecho de los usuarios, sino establecer las medidas que garanticen la libre elección de los usuarios durante todo el proceso de portabilidad, teniendo en cuenta las disposiciones nacionales en

---

<sup>20</sup>Circular aprobada el 19 de junio de 2008 por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, modificada posteriormente por la Circular 3/2009, de 2 de julio.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

materia de contratos y de derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Yoigo alega que la transcanalidad sólo se puede garantizar entre los canales propios de Xfera. Para esta operadora, *“resulta muy difícil poder garantizar que un distribuidor acepte la cancelación de una portabilidad realizada por otro distribuidor, depende de las políticas comerciales de cada distribuidor. Por poner un ejemplo, es totalmente aceptable que Viajes el Corte Inglés no acepte la devolución de un viaje que se ha comprado en otra agencia de viajes aún cuando el mayorista del viaje sea el mismo”*.

No es posible aceptar analogías entre los servicios de agencia de viajes y el servicio de portabilidad numérica en el ámbito de la telefonía. Dadas las particularidades de las que goza la facilidad de la portabilidad numérica<sup>21</sup>, esta Comisión considera que es proporcionado que los operadores cumplan correctamente con las diligencias que la normativa les impone con la finalidad de garantizar los derechos de los usuarios, permitiéndoles cancelar su solicitud de portabilidad con la mayor agilidad posible (rapidez y eficacia) a través de todos los canales que tengan disponibles.

No obstante, llegados a este punto, cabe indicar que esta Comisión es consciente de que actualmente la comercialización de los servicios de telefonía móvil se realiza a través de distribuidores que se dedican a vender servicios multimarca de otros operadores. Debido a la dificultad que puede conllevar establecer sistemas coordinados de pagos con estos distribuidores en el caso de cancelaciones de solicitudes de portabilidad no tramitadas por ellos o viceversa, esta Comisión considera proporcionado que la transcanalidad sólo debería garantizarse sobre la red de tiendas propias del operador y de distribuidores exclusivos de sus servicios. No obstante, en estos casos los operadores deben informar adecuadamente a los clientes acerca de esta limitación para cancelar, de acuerdo con la normativa de defensa y derechos de los usuarios.

En otro sentido, Orange manifiesta en su escrito de 3 de septiembre de 2012 que la garantía de la total transcanalidad para proteger el derecho del usuario a cancelar su solicitud de portabilidad *“obliga a una dotación de recursos en todos los canales del todo ineficiente y desde luego imposible de cumplir”*.

Como ya se ha señalado a KPN y a Yoigo, cada operador debe evaluar, conforme a los recursos con los que cuenta, los canales que son capaces de disponer correctamente dimensionados para atender eficazmente las potenciales demandas de los clientes que promueven una solicitud de portabilidad a su favor incluida su cancelación.

Por tanto, Orange en cumplimiento de la normativa de constante referencia deberá evaluar qué medios le es posible disponer de modo eficiente. Si el no respeto de estos derechos, debido a la falta de cumplimiento de los operadores, repercute sobre la obligación de garantizar la libre elección del usuario a cambiar de operador con conservación de la numeración durante todo el proceso de transferencia, esta Comisión podrá adoptar las medidas que sean necesarias para garantizar tal derecho, en línea con lo establecido en la normativa comunitaria.

### • **Conclusión**

---

<sup>21</sup>Los usuarios sólo disponen de medio día hábil para poder cancelar la solicitud de cambio de operador con conservación de la numeración, ya que en el supuesto de que venza dicho plazo el usuario sólo podrá esperar a que le porten su numeración para poder ejercer su derecho al desistimiento, siempre que no hayan pasado más de siete días desde la contratación de los servicios (art.71 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios).



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

A la vista de toda la información recabada de los operadores (los canales comerciales, las incidencias acreditadas y sus opiniones sobre la oportunidad de regular la transcanalidad), esta Comisión es consciente de que, si bien no se ha podido observar la existencia de un número elevado de incidencias en la cancelación de la portabilidad debido a la no garantía, con carácter general, de la transcanalidad por los operadores móviles, los usuarios tienden a cancelar su solicitud de portabilidad por un medio distinto al utilizado para contratar los servicios del operador, tal y como se desprende de la información que ha aportado Vodafone.

Esta tendencia de los usuarios a acudir a canales distintos del operador unido al hecho de que es necesario facilitar al usuario la cancelación de su solicitud, a la luz del reducido plazo que disponen para ejercer de tal derecho, justifica la procedencia de regular a través de la normativa sectorial en materia de portabilidad, la obligación de los operadores a garantizar la transcanalidad.

No obstante, cabe indicar que esta Comisión ha tenido conocimiento de que los operadores móviles están intentando llegar a un acuerdo entre ellos en la elaboración de un Código de buenas prácticas en materia de portabilidad. En el mismo, además de establecer la plena transcanalidad en el sentido establecido en la Resolución de esta Comisión, de 12 de enero de 2012, los operadores pretenden normalizar las prácticas de recuperación de clientes, los requisitos necesarios para tramitar la cancelación de las solicitudes de portabilidad, la gestión de las llamadas de los operadores donantes así como otras cuestiones comerciales como el horario de atención al usuario. Todo ello de conformidad con lo establecido en las Especificaciones Técnicas.

Hasta el momento esta Comisión ha tenido conocimiento del acuerdo existente entre los operadores de red en relación con el código propuesto. A fecha de la presente Resolución, aún se está a la espera de la aceptación del mismo por parte de los OMV's.

En consecuencia, a la vista de que el propio mercado tiene intención de acordar el cumplimiento de la medida objeto de expediente y, por tanto, siguiendo el principio de mínima intervención, esta Comisión estima que en tanto exista un acuerdo voluntario entre los operadores y éstos lo cumplan, no se considera oportuno regular la obligación de los operadores móviles a garantizar la transcanalidad.

En el supuesto de que esta Comisión tuviera conocimiento de que finalmente no ha existido un acuerdo entre todos los operadores sobre el citado código o que no se procede a su cumplimiento una vez aceptado por éstos, se procederá automáticamente a abrir de oficio el oportuno procedimiento para regular la transcanalidad, en el sentido dispuesto en la Resolución de 12 de enero de 2012 así como en la presente Resolución.

### **QUINTO.- Otras alegaciones realizadas por los operadores en relación con la cancelación de las solicitudes de portabilidad.**

En el marco del presente expediente los operadores han aprovechado para presentar otras alegaciones relacionadas con la cancelación de las solicitudes de portabilidad y las prácticas de recuperación de clientes realizadas por los operadores.

Vodafone en su escrito de 18 de julio de 2012 reitera de nuevo su petición de establecer el sistema centralizado de la portabilidad para cancelar las solicitudes de portabilidad. A este respecto, se indica que se mantienen las conclusiones alcanzadas en la Resolución de 12 de enero de 2012 con algunas matizaciones.

1. Los operadores móviles no han mostrado ningún interés en establecer este procedimiento, aun conociendo que Vodafone lo estaba volviendo a plantear. Sin acuerdo entre todos los operadores esta Comisión no considera proporcionado volver a



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

imponer a los operadores móviles que asuman de nuevo importantes costes para la adopción del sistema que plantea Vodafone.

2. Algunos operadores han presentado sus quejas sobre los problemas que ocasionan las prácticas de recuperación de abonados que realizan, principalmente, los operadores de red. Además, esta Comisión está tramitando el expediente MTZ 2012/1487 promovido por Orange en el que se está analizando la necesidad de prohibir el uso de la información alojada en el Nodo Central por los departamentos comerciales de los operadores. Finalmente, se está tratando de acordar un Código de buenas prácticas entre todos los operadores móviles para armonizar las prácticas de retención de clientes.

En consecuencia, no resulta apropiado establecer el sistema centralizado para cancelar las solicitudes de portabilidad puesto que, como ya se concluyó, *“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”*.

Telecable propone la implementación de un sistema para paliar los problemas de la cancelación consistente en establecer en la Entidad de Referencia un contacto administrativo por cada operador, con el que se pueda tratar individualmente las situaciones trasladadas por los usuarios que desean cancelar la portabilidad. Este operador no aporta explicación alguna sobre cómo sería el funcionamiento de estos contactos administrativos o sobre cómo ocurrirían las interacciones entre los usuarios, los operadores y la Entidad de Referencia para la resolución de las incidencias. Por ello, esta Comisión no considera apropiado pronunciarse sobre la propuesta de Telecable.

Por otra parte, Yoigo considera que el problema que existe en la portabilidad es que los operadores donantes envían mensajes engañosos a sus clientes informándoles de la necesidad de que se pongan en contacto con el operador donante. En este mismo sentido, Jazztel manifiesta que también los operadores donantes envían mensajes informando a los clientes que tendrán que pagar una penalización si se cambian de operador y que deben ponerse en contacto con ellos urgentemente. Cuando el cliente llama al operador éste le “amenaza” con algún tipo de penalización o le realiza una contraoferta.

KPN y Pepephone alegan que en su centro de atención al cliente reciben llamadas desde las plataformas de retención de los operadores en las que o bien transfieren directamente al cliente o son llamadas a tres donde la cancelación es solicitada primero por el agente y después por el cliente. Para Pepephone, estas llamadas realizadas por de Orange, Vodafone y TME no se consideran válidas porque se realizan desde un número que no es el que va a cancelarse y porque no se sabe si el cliente es consciente de que está hablando con nuestro centro de atención al cliente y de realizar estas acciones libre y voluntariamente.

A este respecto, cabe indicar que todos los operadores de red son conscientes de las situaciones denunciadas por estos operadores, por lo que en el Código de buenas prácticas que ya han acordado entre ellos se recoge la prohibición de hacer llamadas a tres así como la armonización del número de mensajes que será posible enviar a los usuarios y su contenido. Por ello, se sugiere al resto de operadores móviles que suscriban dicho acuerdo.

Finalmente, en el seno del expediente RO 2012/1856 Vodafone ha alegado que *“Orange exige en sus tiendas físicas y en el canal “on line” que los clientes depositen una fianza que puede llegar a los 200 euros por línea, en el caso de que quieran iniciar un proceso de portabilidad móvil. Orange devuelve la fianza solamente si el cliente no cancela la solicitud de portabilidad”*.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

Vodafone recuerda que esta Comisión tuvo la oportunidad de pronunciarse al respecto en su Resolución de 28 de abril de 2011, relativa a la consulta de Telefónica sobre la posibilidad de cobrar a los clientes los costes derivados de la cancelación de la portabilidad. Por ello, Vodafone solicita que se le informe sobre sí se efectuó el traslado a la autoridad competente en materia de protección de los derechos de los consumidores, y si lo conoce, de las acciones que esta última está desarrollando al respecto.

En relación con las fianzas, se informa a Vodafone que efectivamente esta Comisión ya se pronunció sobre esta cuestión y dio traslado de todas las actuaciones realizadas en el expediente RO 2012/2497 tanto a la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (SETSI) como al Instituto Nacional de Consumo (INC), a los que efectos que estimasen oportunos en virtud de las competencias que tienen asignadas, con fecha 9 de mayo de 2011. Desde esa fecha esta Comisión no ha tenido conocimiento de ninguna decisión al respecto por parte de estas autoridades.

### **SEXTO.- Sobre los hechos comunicados por Orange contra Vodafone en relación con las supuestas denegaciones de las peticiones de cancelación de las solicitudes de portabilidad**

Mediante sucesivos escritos de fechas 3, 18 y 28 de septiembre y 14 y 20 de noviembre de 2012 Orange ha puesto en conocimiento de esta Comisión las presuntas irregularidades cometidas por Vodafone al supuestamente negarse a tramitar las peticiones de cancelación de las solicitudes de portabilidad de los usuarios en calidad de operador receptor. Según Orange, Vodafone es el operador que acumula un mayor número de solicitudes de cancelación de portabilidad no atendidas. Orange aporta varios documentos Excel basados, según alega esta operadora, en las reclamaciones que los clientes les han comunicado, aunque matiza que en algunos casos la portabilidad ha sido finalmente cancelada previa ayuda de Orange mediante el escalado de las incidencias al operador *“u otros canales extraordinarios”* que no explica.

Orange fundamenta su denuncia en el hecho de que Vodafone es el operador que proporcionalmente menos cancela las solicitudes de portabilidad que inicia, en comparación con el porcentaje de cancelaciones que acumulan TME, Yoigo y Orange, por lo que considera que puede haber una desatención por parte de dicho operador de las solicitudes formuladas por los clientes. Además, Orange alega que Vodafone también acumula una variada casuística de otro tipo de incidencias, que *“aunque los clientes comunican de modo puntual, se producen de manera recurrente”* Orange se refiere a incidencias en tiendas, solicitud de pagos para ejecutar la cancelación, etc.

En relación con las denuncias de Orange, Vodafone manifiesta que esta operadora de forma intermitente ha ido enviándole los casos de clientes que según su información habían intentado tramitar la solicitud de cancelación a través de Vodafone sin éxito. Sin embargo, Vodafone alega que la información que Orange le ha ido proporcionando en dichos correos era incompleta, ya que o no figuraba el DNI/CIF o el número de solicitud de la portabilidad, pero lo más importante es que en la *“inmensa mayoría de los casos reportados”* ha comprobado que el cliente había podido cancelar la portabilidad incluso antes de que Orange le enviara el correo electrónico. No obstante lo anterior, Vodafone entiende que si a ella no le consta que el cliente quiera cancelar su solicitud de portabilidad no puede hacerlo aunque Orange se lo pida, ya que eso supondría mantener vivo el proceso de cancelación por el operador donante.

En cuanto a la documentación que Orange ha presentado en el expediente Vodafone considera que carece de validez, *“pues Orange no ofrece ni una sola prueba objetiva y contrastable que permita constatar que Vodafone no ha atendido cancelaciones*



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

*efectivamente solicitadas por los clientes mediante algún canal válido*". Vodafone alega que la información aportada por Orange a esta Comisión en el escrito de 28 de septiembre de 2012 está falseada, contiene una tasa de errores inaceptable para ser aceptada como prueba e incluye casos que están artificialmente alterados, ya que se listan solicitudes como no canceladas que luego Orange ha comprobado que sí lo están.

Vodafone trata de justificar la carencia de prueba de la información aportada por Orange, alegando que precisamente el 28 de septiembre de 2012 esta operadora también comunicó a Vodafone supuestas incidencias pero tan sólo **[CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** de los cuales **[CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** estaban cancelados a tiempo, incluso días antes de presentarse la denuncia. Vodafone alega que sólo **[CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** casos de los comunicados eran supuestas cancelaciones no atendidas por Vodafone. Además, esta operadora añade que de las presuntas incidencias comunicadas por Orange a esta Comisión el 28 de septiembre de 2012 sólo **[CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** coinciden con las comunicadas a Vodafone.

Por tanto, Vodafone alega que queda demostrado que *“atiende todas las solicitudes de cancelación de todos los clientes que se dirigen a sus canales de cancelación. Si bien Orange reporta algún caso de cancelación supuestamente no atendida por mi representada, no puede interpretarse que el cliente haya efectivamente contactado con Vodafone y ésta no haya procedido a cancelar su solicitud”*.

Esta Comisión ha analizado la documentación Excel aportada por Orange a través de sus cinco escritos, sobre las supuestas incidencias en la cancelación de las solicitudes de portabilidad provocadas por Vodafone desde el mes de junio hasta el mes de octubre de 2012 ambos incluidos. De dicho análisis se ha obtenido que, aparte de las apreciaciones realizadas por Vodafone sobre las erratas detectadas, Orange a través de sus sucesivos escritos ha imputando a Vodafone incidencias que constan repetidas.

Así, en el escrito de 18 de septiembre de 2012 Orange informó de incidencias correspondientes a los meses de junio, julio y agosto de 2012 que ya había comunicado en su escrito de 3 de septiembre de 2012; asimismo en su escrito de 28 de septiembre de 2012 volvió a comunicar incidencias en el segmento empresa correspondientes al mes de septiembre de las cuales un número elevado de ellas ya las había denunciado en su anterior escrito de 18 de septiembre; finalmente a través de su escrito de 20 de noviembre de 2012 Orange volvió a presentar exactamente las mismas incidencias que había comunicado en su escrito de 14 de noviembre de ese mismo año.

Una vez detectadas dichas duplicidades, sobre el resto de presuntas incidencias se ha observado, tal y como se ha apuntado en el apartado C del fundamento de derecho tercero, que un número bastante elevado de portabilidades supuestamente no canceladas aparecen como canceladas, o bien como portadas sin especificar si dicha portabilidad fue o no finalmente consentida por el usuario.

Además, Orange tampoco ha presentado otro tipo de justificación que permita corroborar sus datos. Todo ello hace muy complicado, si no imposible, a esta Comisión descubrir suficientes elementos de juicio que aporten indicios sobre la existencia de todas las incidencias imputadas a Vodafone. De hecho, tal y como se expuso en el gráfico sobre incidencias recogido en la página 14 de este informe, esta Comisión a través del Nodo Central ha examinado que el número de incidencias registradas por motivos de cancelación son muy pocas en comparación con las que Orange imputa a Vodafone. Todo ello sin tener en cuenta que algunas de dichas incidencias finalmente podrían haber acabado cerradas o resueltas, tal como Orange y Vodafone manifiestan.

En consecuencia, es posible concluir que no se han descubierto elementos de juicio suficientes que justifiquen la apertura de un procedimiento sancionador contra Vodafone por



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

la presunta denegación de las peticiones de cancelación de las solicitudes de portabilidad promovidas por los usuarios cuando actúa como operador receptor.

### **SÉPTIMO.- Sobre los hechos comunicados por Orange contra TME en relación con las supuestas denegaciones de las peticiones de cancelación de las solicitudes de portabilidad**

Mediante los escritos de fechas 3 de septiembre y 3 de diciembre de 2012, Orange informó de la detección de incidencias en los procesos de cancelación cuando TME actuaba como operador receptor. En su primer escrito, Orange aportó copia de varios correos electrónicos intercambiados con TME, de distintas fechas correspondientes a los meses de julio y agosto de 2012, en los que se mencionan las posibles prácticas realizadas por este operador para dificultar la cancelación de la portabilidad, tales como la petición de datos sobre la fecha de nacimiento o la caducidad del NIF o transferir sucesivamente al abonado a distintos servicios y en los que se comunica a TME las posibles numeraciones afectadas por incidencias en la cancelación de su portabilidad.

En su posterior escrito de fecha 3 de diciembre de 2012, fecha en la que Orange comunicó por e-mail a esta Comisión su adhesión al Código de buenas prácticas en materia de portabilidad, Orange presentó una denuncia formal contra TME por supuestas incidencias en la cancelación de la portabilidad así como por la realización de prácticas desincentivadoras de la portabilidad que elevan los costes de cambio del usuario.

En relación con las incidencias, Orange manifiesta que, si bien gracias a los escalados entre los operadores muchas de las incidencias han sido resueltas, hay más casos en los que finalmente el cliente acabó portándose a TME aún cuando había tratado de cancelar la portabilidad inicialmente solicitada. Para acreditar este extremo Orange aporta varios listados Excel relativos a incidencias en la cancelación de la portabilidad supuestamente comunicadas por los clientes, tanto del segmento residencial como de empresas.

Esta operadora también intenta justificar los hechos denunciados en base a que las tasas de cancelación de TME han ido decreciendo desde la entrada de la portabilidad en 24 horas. Orange cree que ello se debe a una política de captación más agresiva que la realizada por el resto de operadores, sin embargo piensa que ésta no es la única razón ya que deduce que en tal caso TME sería líder en solicitudes. A este respecto, la operadora adjunta una gráfica comparativa de los porcentajes de cancelación que han tenido los cuatro operadores de red (TME, Vodafone, Yoigo y Orange) durante septiembre y octubre. Orange considera que los datos que se desprenden de la gráfica se deben a una política de obstaculización de las cancelaciones solicitadas por los clientes.

Por su parte, TME manifiesta su total disconformidad con las acusaciones de Orange. TME considera que ni los argumentos ni las aportaciones documentales de Orange permiten inferir que se estén cometiendo irregularidades en las cancelaciones. En este sentido, esta operadora manifiesta que sin ser exhaustivos se ha detectado que hay incidencias comunicadas por Orange que están repetidas y que su volumen *“no es elevado, a tenor de los datos que manejan para la situación recíproca las áreas comerciales (...)”*.

TME alega que en todo momento ha permitido a los clientes cancelar sus solicitudes por cualquiera de los canales habilitados, con independencia del canal utilizado por el cliente para la contratación. Asimismo, destaca que Orange no es precisamente un operador a considerar como referente del buen comportamiento, ya que: (i) no aplica la transcanalidad; (ii) desde junio de 2012 este operador graba las solicitudes de forma no distribuida sino trasladando la mayor parte de éstas a última hora de la tarde de modo que las solicitudes de la mañana se graban por la tarde<sup>22</sup>; y (iii) Orange también registra una tasa de cancelaciones por debajo de la de Yoigo y Vodafone.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

TME alega que también él comunica diariamente por correo electrónico incidencias a Orange sobre cancelaciones solicitadas por clientes y, sin embargo, no progresan. No obstante lo anterior, TME considera que, si bien es positivo mantener los canales de comunicación abiertos entre los operadores para denunciar incidencias, no es apropiado el envío de correos diarios ya que de generalizarse este comportamiento se produciría una ineficiencia en la gestión ya de por sí muy tensionada por los escasos tiempos. TME aporta un correo enviado a Orange, de 5 de noviembre de 2012, en el que le comunica que ha dejado de pasarle incidencias diariamente por la complicada operativa que conlleva mantener el proceso, asimismo le pasa como ejemplo algunas incidencias en la cancelación tanto de clientes residenciales como de empresas.

Por último, TME alega que son muchos los motivos que hacen que a pesar de que un usuario manifieste su intención de cancelar la solicitud dicha cancelación no se lleve a cabo, no por deberse a errores o problemas en la tramitación sino porque puede que dicho usuario sea receptivo a una nueva acción comercial. TME considera que en la mayor parte de los casos en los que finalmente no se cancela lo que prima es la voluntad del cliente que finalmente decide continuar con la portabilidad.

Como ya se ha venido comentando a lo largo de este informe en relación con los documentos Excel presentados por Orange con la finalidad de acreditar los hechos denunciados contra varios operadores móviles, los datos aportados por Orange son confusos. Se ha detectado que gran parte de los datos aportados por Orange el 3 de diciembre de 2012 ya fueron aportados el 3 de septiembre de 2012. Es más, se observa que algunas solicitudes que aparecen como canceladas en los Excel de 3 de septiembre, éstas constan como no canceladas en los Excel de 3 de diciembre, tal y como también ocurre en el listado de agosto correspondiente al segmento empresas. Además, en cada Excel se dan más o menos parámetros para indicar las incidencias en la cancelación de la portabilidad, lo que dificulta su comprobación así como su tratamiento.

Por último, se vuelve a reiterar que tras la consulta al Nodo Central de las incidencias registradas por motivos de cancelación a esta Comisión no le es posible corroborar los datos aportados por Orange. Por poner un ejemplo, el 3 de septiembre de 2012 Orange imputó sólo a Telefónica **[CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** incidencias correspondientes al mes de julio y al segmento residencial, sin embargo en el Nodo Central sólo constan registradas un total de 33.

Asimismo, esta Comisión ha cotejado los datos aportados por Orange sobre la evolución de la tasa de cancelaciones referente a los operadores a los que hace referencia, durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2012. Ello para evaluar las alegaciones que Orange realiza en relación con dicha tasa de cancelaciones de TME, la cual contrasta con la realizada en la denuncia presentada contra Vodafone, donde le acusa del mismo motivo: tener una tasa baja de cancelaciones en comparación con el resto de operadores, incluido TME, y, por tanto, desatender la gestión de las mismas.

De la gráfica siguiente se observa una bajada importante en el porcentaje de cancelaciones de TME en septiembre de 2012 y una estabilización de esa bajada durante el mes de octubre de dicho año. No obstante, también se desprende que Orange un mes después también registra una bajada significativa en el porcentaje de cancelaciones y que su tendencia es la de seguir bajando en meses posteriores incluso acercarse a la tasa de TME, ya que la tasa de esta operadora parece mantenerse e incluso subir a partir de noviembre.

---

<sup>22</sup> Esta práctica de Orange ha sido analizada en el expediente RO 2012/1856.





## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

Es más, se observa cómo la tasa de cancelaciones de Orange es más baja incluso que la de Vodafone a partir de mediados de septiembre de 2012.

**[CONFIDENCIAL]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

En consecuencia, a la vista de lo expuesto y a falta de mayor justificación sobre los datos consignados en los Excel, esta Comisión no puede deducir, como Orange pretende, que la bajada de la tasa de cancelaciones de TME se debe a que ha dejado de gestionar las cancelaciones de la portabilidad móvil que le solicitan y tampoco entrar a valorar si ha existido por parte de TME una supuesta infracción administrativa por no cursar las cancelaciones solicitadas por los clientes.

Por último, Orange acusa a TME de imponer en su oferta convergente Fusión compromisos de permanencia que suponen que, en caso de que se dé de baja el producto antes de un periodo de 12 meses, se cobra al cliente una penalización de 190 euros. Según Orange, si un cliente solicita la portabilidad móvil para acogerse a la oferta Fusión y posteriormente la cancela, se le genera el cobro de una penalización de 190 euros, cuando no ha llegado a beneficiarse de la tarifa ventajosa que supone la oferta Fusión. En base a ello, Orange acusa a TME de cobrar penalizaciones por incumplimiento del periodo de permanencia cuando la línea móvil del cliente todavía no se ha llegado a portar a favor de TME. Orange adjunta a estos efectos un listado de las numeraciones que alega que finalmente cancelaron la portabilidad a su favor ante la “amenaza” de que se les cobrara la penalización de TME.

En su escrito de 26 de diciembre de 2012 TME niega rotundamente la acusación que Orange dirige contra él en relación con el cobro de penalizaciones a los usuarios por cancelar la portabilidad solicitada para acogerse a la oferta Fusión. TME considera que Orange desconoce el funcionamiento de la oferta Fusión puesto que en el caso que plantea no puede haber lugar a la aplicación de la penalización ya que el usuario que solicita la portabilidad pero que aún no se ha portado no es cliente de TME y tampoco ha contratado el producto Fusión, por lo que resultaría imposible aplicarle una penalización.

Por último, TME manifiesta que Orange “*se ha limitado a hacer meras manifestaciones sin aportar prueba alguna que acredite su denuncia*”. Esta operadora alega que no comprende la pretensión de Orange con el escrito de denuncia al ser “*carente de consistencia y prueba en el que se contienen manifestaciones absolutamente erráticas*”.

Efectivamente, esta Comisión considera que Orange se limita a acusar a TME sin aportar nada al respecto que lleve a deducir algún indicio de la conducta que le imputada a TME. Por tanto, procede también archivar la denuncia presentada por Orange a este respecto.

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

### RESUELVE

**PRIMERO.-** Archivar la presente información previa iniciada por Telefónica Móviles España, S.A.U. y Vodafone España, S.A.U. en relación con la regulación a los operadores de la facilidad de la transcanalidad para garantizar la cancelación de las solicitudes de



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

portabilidad móvil y con las posibles incidencias originadas por los operadores móviles receptores por la supuesta no cancelación de las solicitudes de portabilidad.

**SEGUNDO.-** Archivar las denuncias presentadas por France Telecom España, S.A.U. contra Telefónica Móviles España, S.A.U. y Vodafone España, S.A.U. por presuntas denegaciones de las peticiones de cancelación de las solicitudes de portabilidad promovidas por los usuarios.

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 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, 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

### Tabla sobre los canales comerciales de los operadores

---



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

OPERADORES		CANALES DE VENTA/PORTABILIDAD	CANALES PARA CANCELAR LA PORTABILIDAD
BT ESPAÑA		<u>Venta Directa</u> : Comerciales <u>Venta Indirecta</u> : Distribuidores	<u>Venta Directa</u> : Comerciales <u>Venta Indirecta</u> : Distribuidores <u>Teléfono Servicio de Atención al cliente</u> : 611128225
CABLEUROPA		<u>Vía Telefónica</u> <u>Presencial</u> : tiendas y franquicias	<u>Vía Telefónica</u> <u>Presencial</u> : tiendas y franquicias
CARREFOUR ON LINE		<u>Presencial</u> : Tiendas propias. Distribuidores exclusivos y no exclusivos (The Phone House) <u>Telefónico</u> : 1444 <u>Canal online</u> : Web	<u>Presencial</u> : Hipermercados <u>Telefónico</u> : Carrefour móvil <u>Telefónico</u> : 902202000
DIGI SPAIN		<u>Puntos de venta</u> : Distribuidores externos <u>Web</u> : <a href="http://www.digimobil.es">http://www.digimobil.es</a> <u>Comerciales para empresas</u> <u>Stands</u> en ferias, congresos y eventos diversos	<u>Teléfono</u> : 1200 (gratuito desde número de DGIMOBIL) o 642642642. <u>Fax</u> : 916613758 <u>Emails</u> : <a href="mailto:atenciónalcliente@digimobil.es">atenciónalcliente@digimobil.es</a> <a href="mailto:Cancelación.portabilidad@digimobil.es">Cancelación.portabilidad@digimobil.es</a> <u>Puntos de venta</u> : Distribuidores externos que informan sobre el procedimiento para cancelar la portabilidad a través del Servicio de atención al cliente. <u>Correo postal</u> : envío de la solicitud a la dirección Avenida de la Vega, 15, 4º. Edif.3 28108 Alcobendas (Madrid)
EUSKALTEL		<u>Puntos de venta</u> <u>Comerciales</u> <u>Web</u> <u>Plataformas de Televenta</u>	<u>Puntos de venta</u> <u>Comerciales</u> <u>Web</u> <u>Plataformas de Televenta</u> <u>Teléfono de atención al cliente</u> : 1717 <u>Teléfono de la Plataforma de Atención al Distribuidor</u> : (944xxxxxx)
FRANCE TELECOM (Orange)	Particulares	<u>Tiendas propias</u> <u>Distribuidores</u> <u>Teléfono específico para particulares</u> <u>Canal mixto Telefónico-Web</u> : <a href="http://www.orange.es">www.orange.es</a> informa de un canal telefónico de apoyo a la contratación	<u>Tiendas propias</u> <u>Distribuidores</u> . <u>Teléfono gratuito</u> : para clientes que se han dado de alta por teléfono o vía Web.
	Empresas	<u>Tiendas propias</u> <u>Distribuidores</u> <u>Comerciales especializados</u> <u>Teléfono específico para empresas</u>	<u>Tiendas propias</u> <u>Distribuidores</u> <u>Comerciales especializados</u> <u>Teléfono gratuito</u> : para clientes que se han



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

		Canal mixto Telefónico-Web: <a href="http://www.orange.es">www.orange.es</a> informa de un canal telefónico de apoyo a la contratación	dado de alta por teléfono o vía Web.
HITS TELECOM SPAIN		Punto de Venta Físico: red de distribuidores oficiales. Teléfono del Centro de Atención al Cliente: 800 654 321 Vía Web: <a href="http://www.hitsmobile.es">www.hitsmobile.es</a>	Teléfono del Centro de Atención al Cliente: 800 654 321 o 634301212 Correo electrónico del Centro de Atención al Cliente: <a href="mailto:clientes@hitsmobile.es">clientes@hitsmobile.es</a> Fax: 902 654 200 (de 10am a 10pm todos los días del año) Distribuidores de Hits
IOS		Puntos de venta Teléfono: 914058944 (24hx7días) Correo electrónico: <a href="mailto:portabilidad@ingeniumoutsourcing.com">portabilidad@ingeniumoutsourcing.com</a>	Puntos de venta Teléfono: 914058944 Correo electrónico: <a href="mailto:portabilidad@ingeniumoutsourcing.com">portabilidad@ingeniumoutsourcing.com</a>
JAZZTEL		Teléfono del Servicio de Atención al Cliente: 1565 Web: <a href="http://www.jazztel.com">www.jazztel.com</a> Canales distribución	Teléfono del Servicio de Atención al Cliente: 1565 Fax: 900 807 025 Correo Postal: C/Anabel Segura, 11. Edificio Albatros, 28108 Alcobendas (Madrid) Web: <a href="http://soporte.jazztel.com/contactar">http://soporte.jazztel.com/contactar</a>
KPN SPAIN	Simyo <sup>23</sup>	Web: <a href="http://www.simyo.es">www.simyo.es</a> Teléfono: 1644 (L-D de 8:00 a 23:00)	Teléfono: 1644 (L-D de 8:00 a 23:00)
	Ortel Mobile	Web: <a href="http://www.ortelmobile.es">www.ortelmobile.es</a> Teléfono: 644 001 203 (L-S de 10:00 a 20:00). <b>Este es el único canal que tramita solicitudes de portabilidad entrantes</b> Distribuidores: identificados en <a href="http://www.ortelmobile.es/es-ES/-d-nde-comprar/">www.ortelmobile.es/es-ES/-d-nde-comprar/</a>	Teléfono: 644 001 203 (L-S de 10:00 a 20:00).
	Bankinter Móvil	Web: <a href="https://www.bankinter.com/www/es-es/cgi/ebk+bns+home">https://www.bankinter.com/www/es-es/cgi/ebk+bns+home</a> (solo para clientes de Bankinter)	Teléfono del servicio de atención al clientes de Bankinter: 902 365 563
LEBARA		Distribuidores de recargas telefónicas Venta de tarjetas SIM: tiendas o distribuidores pequeños/tiendas de	Fax: 917211810 Correo electrónico: <a href="mailto:Diana.Fernandez@Lebara-movil.es">Diana.Fernandez@Lebara-movil.es</a>

<sup>23</sup> De acuerdo con los datos que dispone esta Comisión, en diciembre de 2012 France Telecom España, S.A.U se hizo con el control exclusivo de KPN SPAIN, S.L.U a través de la adquisición de Simyo.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

		distribución nacional/stands de ventas propios/Web <b>Este operador sólo presta servicios al segmento residencial prepago.</b>	
<b>MAS MOVIL</b>		Web: <a href="http://www.masmovil.es">www.masmovil.es</a> (servicio "click to call") Teléfono gratuito: 1473 Distribuidores	Correo electrónico: <a href="mailto:hastapronto@masmovil.es">hastapronto@masmovil.es</a> (24 horas) Teléfono gratuito: 1473 (de 8:00 a 22:00) Distribuidores (en horario de atención al público)
<b>MORE MINUTES</b>		Web: <a href="http://www.llamayamovil.com">www.llamayamovil.com</a> desde donde se descarga un formulario que se envía por: 3. correo electrónico: <a href="mailto:id@llamayamovil.com">id@llamayamovil.com</a> 4. Fax: 917903573 Presencial: puntos de venta (establecimientos de diversa índole, tiendas de conveniencia, locutorios, supermercados, etc.).	Correo electrónico: <a href="mailto:id@llamayamovil.com">id@llamayamovil.com</a> Fax: 917903573 Punto de venta físico donde se tramitó la solicitud de portabilidad
<b>PEPEMOBILE (Pepephone)</b>		Web: <a href="http://www.pepephone.com">www.pepephone.com</a> Agencias: Halcón viajes y Viajes Ecuador	Email: <a href="mailto:cancelaciones.pepephone@pepephone.com">cancelaciones.pepephone@pepephone.com</a> Teléfono del Servicio de Atención al Cliente Fax: 971573932
<b>R CABLE</b>		Comerciales Tiendas y stands en centros comerciales de Galicia Call center: 1445, 1446 (empresas), 1449 (residencial) y 900825800 Web: <a href="http://www.tenda.mundo-r.com">www.tenda.mundo-r.com</a> Landing Pages: android.mundo-r.com donde se ven las ofertas mensuales y se puede acceder a la contratación de servicios.	Teléfono: 1446 (empresas) y 1449 (residencial) Tiendas de R Cable
<b>TELECABLE</b>		Teléfono del Centro de Atención al Cliente: 900 222 111 (personas físicas) y 900 830 083 (personas jurídicas) Tiendas propias en Oviedo y Gijón. Distribuidores: Web de Telecable: <a href="http://web.telecable.es/portal.do?IDM=20&amp;NM=1">http://web.telecable.es/portal.do?IDM=20&amp;NM=1</a>	<b>Los mismos canales que los puestos a disposición para solicitar la portabilidad, <u>excepto el canal Web</u></b>
<b>TME</b>	<b>Gran público y PYMES</b>	Teléfonos: 900 101 010 y 1004 Distribuidores: fuerza de ventas y	Teléfonos: 900 101 010 y 1004 Puntos de Venta



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

		tiendas	
	<b>Grandes cuentas y empresas</b>	Comerciales: atención especializada	Comerciales: contacto personal o por teléfono (1489 o 900 101 010) o por correo electrónico.
<b>THE PHONE HOUSE</b>		<u>Tiendas The Phone House</u> <u>Distribuidores y Cableoperadores</u> <u>Web: <a href="http://www.happymovil.es">www.happymovil.es</a></u> <b>No venden tarjetas SIM vía telefónica</b>	<u>Correo electrónico: <a href="mailto:portabilidadtphm@phonehouse.es">portabilidadtphm@phonehouse.es</a></u> <u>Fax: 911336761</u>
<b>TUENTI</b>		<u>Web: <a href="http://www.tuenti.com/móvil">www.tuenti.com/móvil</a></u> <u>Distribuidores</u> <u>Puntos de venta Telecor</u>	<u>Sistema Chat de Soporte en Directo: a través de <a href="http://www.tuenti.com/móvil">www.tuenti.com/móvil</a> (L-D de 10:00 a 00:00)</u> <u>Correo electrónico: <a href="mailto:soportemovil@tuenti.com">soportemovil@tuenti.com</a></u> <u>Web: <a href="http://www.tuenti.com/móvil">www.tuenti.com/móvil</a></u> <u>Distribuidores y puntos de venta de Telecor</u> <b>A través de estos medios se proporciona un documento de cancelación de la portabilidad al usuario que se deberá remitir firmado a: <a href="mailto:soportemovil@tuenti.com">soportemovil@tuenti.com</a></b>
<b>VODAFONE</b>	<b>Particulares</b>	<u>Tiendas propias</u> <u>Distribuidores exclusivos y no exclusivos (ej. The Phone House)</u> <u>Teléfono: 1444</u> <u>Web: <a href="http://www.vodafone.es">www.vodafone.es</a></u>	<u>Puntos de venta</u> <u>Teléfono: 1444</u> <u>Web: <a href="http://www.vodafone.es">www.vodafone.es</a></u>
	<b>Autónomos/ Empresas</b>	Comerciales especializados para grandes empresas	<u>Puntos de venta</u> <u>Teléfono: 1443</u> <u>Web: <a href="http://www.tiendaempresasvodafone.com/empresas/estado-de-mi-pedido.asp?">http://www.tiendaempresasvodafone.com/empresas/estado-de-mi-pedido.asp?</a></u> Comerciales especializados para grandes empresas
<b>XFERA (Yoigo)</b>		<u>Tiendas exclusivas</u> <u>Tiendas de The Phone House</u> <u>Web: <a href="http://www.yoigo.com">www.yoigo.com</a></u> <u>Teléfono: 1707</u>	<u>Tiendas exclusivas</u> <u>Web: <a href="http://www.yoigo.com">www.yoigo.com</a> (proximamente)</u> <u>Teléfono: 1707</u>