



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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

CERTIFICA:

Que en la Sesión nº 03/08 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 24 de enero de 2008, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la:

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE PONE FIN AL PERIODO DE INFORMACIÓN PREVIA INICIADO EN RELACIÓN CON EL ESCRITO PRESENTADO POR JAZZ TELECOM, S.A.U., EN RELACIÓN A LA INTRODUCCIÓN DEL CONSENTIMIENTO VERBAL CON VERIFICACIÓN POR TERCERO EN LAS TRAMITACIONES DE PORTABILIDAD DE OPERADOR Y SERVICIOS MAYORISTAS REGULADOS.

I

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Con fecha 17 de agosto de 2005, tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT), escrito presentado por la entidad Jazz Telecom, S.A.U. (en adelante, Jazztel) expresando lo siguiente:

- Que la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, LGTel), en su artículo 48.3 enumera como función de la CMT en el ámbito de su objeto, adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de oferta del servicio, el acceso a las redes de comunicaciones electrónicas por los operadores, la interconexión de las redes y la explotación de red en condiciones de red abierta, y la política de precios y comercialización por los prestadores de servicios.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Que de igual forma, a través de los artículos 11.4 y 3 de la misma Ley, la CMT tiene como objetivo el fomento de la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y, en particular, en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.
- Que la CMT podrá dictar, en base a lo anterior, las instrucciones dirigidas a los operadores que actúen en el sector de comunicaciones electrónicas, que serán vinculantes una vez notificadas o, en su caso, publicadas en el BOE.
- Que en relación con la conservación del número, el artículo 18 de la LGTel, establece que *“los operadores que exploten redes públicas telefónicas o presten servicios telefónicos disponibles al público garantizarán que los abonados a dichos servicios puedan conservar, previa solicitud, los números que les 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 ésta se lleve a cabo”*.
- Que igual que ocurre con la preselección, Jazztel considera que se debería aplicar el mismo procedimiento de contratación telefónica mediante el procedimiento de verificación por terceros a la conservación del número.
- Que del mismo modo que en la preselección, la conservación del número se constituye como un instrumento fundamental para aumentar el grado de competencia, al favorecer la aparición de nuevos operadores y de nuevas ofertas comerciales dirigidas a usuarios finales.
- Que como ocurrió en el caso de la preselección, se extendería al ámbito de la conservación del número y las relaciones entre los operadores afectados por la misma, siendo así reconocida la existencia de un tipo de contratación que ya era muy habitual en el sector de las telecomunicaciones.
- Que con la contratación telefónica se incorporaría una mayor flexibilidad en los trámites que un operador debe seguir para tramitar una solicitud de conservación de número. Así, añadida a la posibilidad de tramitación actualmente vigente ahora se regulan otras posibilidades que son más ágiles dada la inmediatez que se deriva de utilizar un consentimiento verbal entre ausentes (contratación a distancia).



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Que se deberá tener en cuenta la eventual introducción de nuevos servicios de telecomunicaciones ofrecidos tanto sobre redes fijas como sobre redes móviles, en los que “a priori” deben tenerse en cuenta los servicios mayoristas de Telefónica, la prestación de servicios regulados sobre redes de nueva generación y cualesquiera otros servicios de comunicaciones electrónicas ofrecidos tanto sobre redes fijas como sobre redes móviles a las que resulte de aplicación a la hora de contratar nuevos servicios y/o cambio de proveedor.
- Que en cuanto a la contratación de servicios de ADSL cuando lleve aparejado el servicio de portabilidad, Jazztel considera que se deben recoger los siguientes escenarios para la elaboración de los procedimientos:
 - Alta y/o traspaso de acceso compartido, desagregado o indirecto de bucle cuando lleve aparejada la portabilidad en comunicaciones fijas
 - Cualquier cambio de modalidad de los servicios descritos en el punto anterior
 - Solicitudes de baja de cualesquiera de los servicios incluidos en el punto anterior o portabilidad
 - Solicitud de portabilidad tanto en redes fijas como en redes móviles.

Finalmente, Jazztel solicita *“la intervención de esta Comisión para que proceda a la aprobación de la contratación telefónica para las solicitudes de conservación del número aplicando el mismo procedimiento de verificación por terceros que hace un año aprobó para la preselección”*.

Segundo.- Mediante escrito de fecha 28 de septiembre de 2005, esta Comisión notificó a Jazztel el inicio del presente periodo de información previa 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), con el fin de conocer con mayor detalle las circunstancias concretas así como la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento.

Tercero.- Con fecha 28 de diciembre de 2006, tuvo entrada en el Registro Comisión escrito de la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, Astel) mediante el cual solicita que se proceda a la apertura de un expediente que tenga como finalidad la aprobación mediante Circular de esta Comisión, la introducción del consentimiento verbal con verificación por tercero en el contexto de los servicios de la Oferta del



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Bucle de Abonado (en adelante, OBA) y en las solicitudes de portabilidad de numeración fija, en virtud de las siguientes consideraciones:

- Que en la Resolución de 14 de septiembre de 2006 sobre la modificación de la OBA de Telefónica de España, S.A.U (en adelante, Telefónica), se recogía, en el punto II.15.2 “*Verificación por terceros*”, la solicitud de varios operadores de extender los procedimientos de verificación por terceros (VPT) a la contratación de servicios soportados sobre acceso desagregado o el acceso indirecto incluidos en la OBA.
- Que esta Comisión, aún valorando positivamente el mencionado sistema los pospone a los próximos análisis de los mercados involucrados.
- Que, sin embargo, en la mencionada Resolución ya se suprimen los obstáculos que, para la implantación de la facilidad VPT pudiera haber en el texto de la OBA.
- Que Astel quiere poner de relieve la necesidad de implementar los mecanismos de VPT en la contratación de servicios soportados sobre acceso indirecto o desagregado, y del mismo modo sobre las solicitudes de portabilidad de numeración fija vinculadas a servicios como los mencionados.
- Que se ha constatado por el mercado el éxito de la implantación de estos procedimientos en la contratación de servicios de preselección. Estos servicios han generado grandes beneficios para los usuarios de comunicaciones electrónicas fijas en cuanto que ha supuesto una agilización de los trámites de contratación de los mismos debido a la complejidad administrativa de los trámites a seguir para la contratación de los servicios a los que normalmente van asociadas las solicitudes de portabilidad fija así como una drástica reducción de los problemas derivados de las altas fraudulentas, dada la seguridad que otorga a la identidad del contratante.
- Que este sistema se ha constituido como un buen instrumento de fomento de la competencia y ha permitido adaptar la contratación de servicios de comunicaciones electrónicas a una de las vías más habituales de contratación en la actualidad, la contratación telefónica.
- Que Astel considera que los beneficios generados por este sistema justifican por sí solos la apertura de un expediente en esta Comisión para desarrollar e implementar los procedimientos VPT a la contratación de servicios soportados sobre acceso desagregado o indirecto, y a las solicitudes de portabilidad.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Que no parece conveniente dilatar la entrada de este sistema a un posterior análisis de mercados cuando los beneficios que este sistema ofrece son independientes de un análisis de competencia.

Cuarto.- Con fecha 21 de marzo de 2007, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito presentado por Astel realizando las siguientes manifestaciones:

- Que el día 22 de diciembre Astel envió a esta Comisión escrito por el cuál se solicitaba la apertura de un expediente que introdujera la VPT en el contexto de los servicios de OBA y en las solicitudes de portabilidad de numeración fija.
- Que Astel ha constatado la necesidad de ampliar este procedimiento no sólo a los supuestos de contratación de servicios basados en servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas y la portabilidad que éstos lleven, en su caso, aparejada, sino también a los supuestos de solicitud de portabilidad fija aún cuando no vayan acompañados de la contratación de servicios como los referidos.
- Que Astel desea efectuar además de una serie de primeras alegaciones y propuestas de desarrollo de la petición efectuada, y para ello adjunta como Anexo una propuesta para la regulación de esta materia.
- Que resulta necesario favorecer la aparición de diferentes alternativas en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, pero también hay que facilitar el acceso a las mismas de manera que sea el usuario el que, con su alta o baja en tales servicios, vaya filtrando aquéllos que le sean más útiles o avanzados, es decir, los mejores para él.
- Que la experiencia previa existente en nuestro país de la aplicación de los mecanismos de VPT a la contratación de servicios de comunicaciones electrónicas es positiva permitiendo conseguir, (i) la introducción de un mayor dinamismo en la contratación de estos servicios, (ii) mayor agilización del mercado en el que tales mecanismos se han introducido, (iii) mayores ventajas y comodidad para los consumidores contratantes y (iv) mayor garantía y protección para los mismos frente a las eventuales altas fraudulentas de servicios.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Quinto.- Con fecha 23 de abril de 2007 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de JAZZEL en el que venía a alegar lo siguiente:

- Que considera necesario ampliar el procedimiento de VPT no sólo a los supuestos de contratación de servicios basados en servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas y la portabilidad que éstos conlleven, en su caso aparejada, sino también a los supuestos de solicitud de portabilidad fija aún cuando no vayan acompañados de la contratación de servicios como los referidos así como en la solicitud de portabilidad para las comunicaciones móviles.

A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes

II

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- Competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y regulación actual en las materias objeto de análisis.

La LGTel, en su artículo 48.3 enumera como función de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ámbito de su objeto, adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de oferta del servicio, el acceso a las redes de comunicaciones electrónicas por los operadores, la interconexión de las redes y la explotación de red en condiciones de red abierta, y la política de precios y comercialización por los prestadores de los servicios. De igual forma, a través de los artículos 11.4 y 3 de la misma Ley la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene como objetivo el fomento de la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y, en particular, en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

A estos efectos y sobre las materias indicadas, la Comisión podrá dictar instrucciones dirigidas a los operadores que actúen en el sector de comunicaciones electrónicas, que serán vinculantes una vez notificadas o, en su caso, publicadas en el Boletín Oficial del Estado.

La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el ejercicio de esta habilitación competencial, con fecha 7 de junio de 2004, aprobó la Circular 1/2004, mediante la cual se habilitó un nuevo mecanismo de recabar el



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

consentimiento del abonado para tramitar la preselección de operador, con el fin de facilitar y potenciar dicho instrumento como impulsor de la competencia en el mercado de la telefonía fija y de poner a disposición de los usuarios una herramienta esencial para permitirles el acceso a las ventajas que la existencia de una pluralidad de operadores conlleva, en cuanto a calidad, precios y nuevos servicios.

Actualmente la utilización de esta facilidad es una práctica habitual y ampliamente acogida por los principales operadores y con ella se ha conseguido mejorar el acceso de los usuarios finales a las diferentes ofertas de los distintos operadores en telefonía fija.

Teniendo en cuenta la evolución y acogida favorable que ha tenido el consentimiento verbal mediante VPT en la tramitación de solicitudes de preselección, esta Comisión entiende que su aplicación a los servicios objeto de análisis en el actual expediente resulta beneficiosa por las siguientes razones:

- Favorecería la aparición de nuevos operadores y de nuevas ofertas comerciales dirigidas a los usuarios finales.
- Favorecería y fomentaría el grado de competencia en el mercado.
- Incorpora una mayor flexibilidad en los trámites que un operador debe seguir para tramitar una solicitud en este tipo de servicios.
- Conseguiría dotar de mayor agilidad y simplificación el procedimiento de prestación del consentimiento por parte del abonado.
- Se mantendría la seguridad jurídica necesaria en la tramitación de solicitudes de cara al abonado.
- Fomentaría otras vías no exclusivamente limitadas a la solicitud escrita del usuario para validar su consentimiento en su beneficio.
- Se adaptaría la contratación de servicios de comunicaciones electrónicas a una de las vías más habituales de contratación en la actualidad como es la contratación telefónica.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Segundo.- Sobre el consentimiento verbal del abonado con verificación por tercero en el contexto de los servicios OBA y OIBA.

La LGTel establece en su artículo 48.2 que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto el establecimiento y la supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones.

Para el cumplimiento de dicho objeto, el artículo 48.3 de la LGTel atribuye a la Comisión la función de definir los mercados pertinentes para establecer obligaciones específicas conforme a lo previsto en el capítulo II del título II y en el artículo 13 de la Ley.

Por su parte, el artículo 13 de la LGTel determina las obligaciones que podrían imponerse a los operadores declarados con poder significativo en el mercado, entre las que se incluyen obligaciones en materia de transparencia, en relación con la interconexión y el acceso, conforme a las cuales los operadores deberán hacer público determinado tipo de información. Cuando, además, se hubiera impuesto al operador con poder significativo en el mercado la obligación de no discriminación, podría imponerse la obligación de publicar una oferta de referencia.

En desarrollo de lo dispuesto en la LGTel en relación con la obligación de transparencia a imponer a los operadores que sean designados con poder significativo en el mercado, el artículo 7 del Reglamento de Mercados, en su apartado segundo, señala que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá determinar la información concreta que deberán contener las ofertas, el nivel de detalle exigido y la modalidad de su publicación o puesta a disposición de las partes interesadas, habida cuenta de la naturaleza y propósito de la información en cuestión.

Actualmente, en el marco de la OBA ya existe un punto específico, concretamente el apartado II.15.2. en el que se recoge la VPT. En el citado apartado se considera razonable no limitar la acreditación del consentimiento del abonado al medio escrito siempre y cuando esta facilidad se desarrolle por la vía de Circular.

En la última revisión de la OBA ya se estimó conveniente modificar dos aspectos de la misma. Concretamente, por una parte se modificó el apartado 1.5.4.1 relativo al procedimiento de prolongación de par en cuanto a la necesidad de contar única y exclusivamente con una petición firmada por el abonado. Por otra parte, y en consonancia con lo anterior, en el contrato tipo se añadió también la posibilidad de utilizar *“cualquier otro medio previsto al efecto*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

por la normativa que acredite la manifestación del consentimiento por el abonado”.

Siguiendo esta misma línea, el Informe de Audiencia de la OIBA publicado en el BOE con fecha 14 de noviembre de 2007 señala lo siguiente:

“II.4.6.7 Verificación por terceros

Modificación de la OBA 2006

En el expediente de modificación de la OBA 2006 se concluyó que no era lógico que la OBA pudiera imposibilitar la utilización del consentimiento verbal con verificación de terceros como medio de consentimiento del abonado por lo que se modificó el texto de la OBA de manera que no imposibilitara la utilización de otros medios de acreditación del consentimiento. Lógicamente la OIBA tampoco debería presentar esta restricción, en consecuencia se propone una modificación análoga.

Propuesta del informe

Se propone modificar los apartados 1.1.1. y 1.2.1 relativos a los procedimientos de alta de conexión en GigADSL y alta de conexión en ADSL-IP respectivamente, en cuanto a la necesidad de contar con el consentimiento escrito del abonado, añadiendo la siguiente mención:

“Asimismo, el operador deberá haber obtenido el consentimiento escrito o cualquier otro medio previsto al efecto por la normativa que acredite la manifestación del consentimiento para cada uno de los usuarios, e indicar la modalidad de conexión solicitada por los mismos.”

Se sustituye en los contratos-tipo la expresión “petición escrita firmada” por la de “manifestación del consentimiento.”, en consonancia con la propuesta de modificación en cuanto a los medios de consentimiento del abonado”.

En conclusión, esta Comisión considera que no existe inconveniente alguno para introducir la facilidad VPT para los servicio OBA y OIBA, consiguiendo con ello una mayor flexibilidad en los trámites que un operador debe seguir para gestionar las solicitudes asociadas a este tipo de servicios.

Dicho esto, resulta necesario resaltar que la contratación de servicios soportados sobre acceso desagregado, puede llevar aparejada solicitudes de portabilidad de numeración fija vinculadas o asociadas a dichos servicios (y podría llevarlas en un futuro próximo cuando de acceso indirecto se tratara). Por esta razón, para conseguir en la práctica un beneficio completo de cara al usuario final sería necesaria la aplicación del consentimiento verbal para ambos servicios.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Tercero.- Sobre el consentimiento verbal del abonado con verificación por tercero en la tramitación de solicitudes de portabilidad fija y móvil.

Actualmente, la conservación de número o portabilidad, supone una de las medidas más importantes de cara a facilitar la entrada de nuevos operadores y su aplicación determina en buena medida el éxito que éstos puedan alcanzar en el mercado. La propia Directiva 2002/22/CE, del Parlamento Europeo y de Consejo de 7 de marzo de 2002 relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, ya establecía en su considerando 40 que *“La conservación del número es un elemento clave para facilitar la libre elección del consumidor y el funcionamiento eficaz de la competencia en un entorno de telecomunicaciones competitivo”*.

El artículo 18 de la LGTel, estableció el derecho a la conservación del número por parte del usuario y a su vez dispuso que *“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 ésta se lleve a cabo”*

Posteriormente, el Reglamento de Mercados otorgó a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, como autoridad sectorial concedora de las condiciones del mercado, las siguientes competencias en materia de portabilidad:

- Establecer y hacer públicas las soluciones técnicas y administrativas aplicables (artículo 43).
- Los operadores deberán llevar, y poner a disposición de la CMT, un registro actualizado de los números transferidos a otros operadores como consecuencia del ejercicio del derecho a la conservación de números (artículo 44.5).
- Resolver los conflictos en esta materia, y en particular, en relación con la cuantía de las contraprestaciones económicas (artículo 45.4).

Dicho lo anterior, con el objetivo de seguir fomentando la portabilidad, esta Comisión entiende que resultaría beneficioso, tanto para el mercado como para los usuarios, la posibilidad de aplicar el consentimiento verbal con VPT. Es por ello, que en base a la habilitación competencial antes citada, esta Comisión debe tener en cuenta lo anterior a la hora de establecer las soluciones técnicas y administrativas en los procedimientos administrativos de portabilidad, tanto de red fija como móvil. De hecho, ya la última modificación de la Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración Móvil¹ preveía la posibilidad de otras formas equivalentes de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

acreditación del consentimiento del abonado a la portabilidad diferentes al consentimiento escrito.

De acuerdo con lo anterior, esta Comisión se muestra favorable a que se pueda introducir en los procedimientos administrativos de portabilidad el consentimiento previo verbal del abonado con un sistema de VPT que se desarrolle a tales efectos.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

RESUELVE

Primero.- Iniciar los trámites oportunos para la elaboración de una Circular por la que se introduzca el consentimiento verbal mediante verificación por tercero aplicable a los servicios mayoristas regulados en el marco de la OBA, OIBA y solicitudes de portabilidad tanto fija como móvil.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el Artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Vº Bº

EL SECRETARIO

EL PRESIDENTE

Reinaldo Rodríguez Illera

Ignacio Redondo Andreu

¹ Resolución 2006/502 aprobada por Acuerdo del Consejo de esta Comisión de 1 de marzo de 2007.