



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

## CERTIFICA

Que en la Sesión número 35/12 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 11 de octubre de 2012, se ha adoptado el siguiente

## ACUERDO

Por el cual se aprueba la

**Resolución relativa a los recursos de reposición interpuestos contra la Resolución, de fecha 26 de abril de 2012, relativa a la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración fija en caso de cambio de operador (portabilidad fija) (AJ 2012/1162).**

## I ANTECEDENTES

### PRIMERO.- Resolución de 26 de abril de 2012.

Con fecha 26 de abril de 2012, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, Comisión) dictó Resolución relativa a la modificación de las especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración fija en caso de cambio de operador, por la que se puso fin al expediente DT 2009/1634.

La citada Resolución resolvió lo siguiente:

*<< PRIMERO.- Aprobar la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración fija en caso de cambio de operador (portabilidad fija), cuyo texto consolidado se adjunta como anexo a la presente Resolución.*

*SEGUNDO.- Fijar la disponibilidad efectiva de la portabilidad fija para los abonados en un día laborable, así como del resto de modificaciones incorporadas en el fundamento 4, antes del 1 de julio de 2013.*

*TERCERO.- Iniciar la apertura del procedimiento de revisión de plazos de los procedimientos de provisión de acceso asociados a portabilidad de la Oferta de Bucle de Abonado (OBA) y de la oferta del Nuevo servicio Ethernet de Banda Ancha (NEBA) de Telefónica de España, S.A.U.>>*



## **SEGUNDO.- Recurso de reposición interpuesto por Telefónica de España, SAU.**

Con fecha 4 de junio de 2012, tuvo entrada en el Registro de la Comisión un escrito presentado en nombre y representación de Telefónica de España, SAU, (en adelante, TESAU) en virtud del cual interpone recurso potestativo de reposición contra la mencionada Resolución de 26 de abril de 2012, a la que se refiere el antecedente de hecho primero.

TESAU considera que la Resolución recurrida ha sido dictada sin observar el procedimiento legalmente establecido causándole indefensión, además de que resulta lesiva a sus intereses. En consecuencia, solicita la nulidad o anulabilidad de la misma en virtud de los artículos 62 y 63 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC).

En concreto, TESAU recurre los siguientes aspectos de la Resolución de 26 de abril de 2012:

- La cancelación por donante en caso de *slamming* ha de eliminarse.
- Obligaciones impuestas a los operadores "host" respecto de los revendedores han de eliminarse.
- Reitera su solicitud de implementar una *web service* de consulta por parte de los operadores que permita conocer el número administrativo del bucle asociado al número de teléfono a portar.

## **TERCERO.- Notificación de inicio de procedimiento.**

Mediante el correspondiente escrito del Secretario de la Comisión, de fecha 12 de junio de 2012, se notificó a los interesados el inicio del correspondiente procedimiento de tramitación del recurso de reposición, con número de expediente AJ 2012/1162, de acuerdo con lo establecido por el artículo 42.4 de la LRJPAC.

## **CUARTO.- Recursos de reposición interpuestos por France Telecom España, SAU, la Asociación de Operadores para la Portabilidad y Jazz Telecom, SAU.**

Con fecha 12 de junio de 2012, tuvieron entrada en el Registro de la Comisión tres escritos presentados en nombre y representación de France Telecom España, SAU, (en adelante, ORANGE) la Asociación de Operadores para la Portabilidad (en lo sucesivo, AOP) y Jazz Telecom, SAU, (en adelante, JAZZTEL) en virtud de los cuales vienen a interponer recursos potestativos de reposición contra la mencionada Resolución de 26 de abril de 2012, a la que se refiere el antecedente de hecho primero.

ORANGE considera que la Resolución recurrida adolece de vicios de anulabilidad derivados de su falta de motivación, además de que resulta lesiva a sus intereses. En consecuencia, solicita que se anulen o modifiquen los siguientes aspectos y apartados de la Resolución recurrida:

- Solicita que se amplíe el plazo previsto para la implementación de las modificaciones que prevé la Resolución recurrida por considerarlo insuficiente.



- Los casos en los que se habilita la cancelación de la portabilidad por parte del operador donante no contienen todos los posibles supuestos por lo que solicita que éstos se amplíen y se fije un procedimiento concreto de cancelación.
- El tratamiento de la figura del revendedor que establece la Resolución lo considera insuficiente y propone una solución alternativa.

Por su parte, la AOP interpone su recurso sin aludir a ninguna causa de nulidad o anulabilidad sino que, como resultado de un análisis que dicha Asociación ha realizado sobre la Resolución recurrida, aporta alegaciones por las que propone las siguientes modificaciones de las Especificaciones Técnicas (ET) establecidas en la Resolución recurrida:

- La necesidad de disponer de dos ventanas de cambio para el proceso básico.
- Solicita ampliar hasta las 16:00 horas el plazo en el que la Entidad de Referencia (ER) deberá enviar el fichero de confirmaciones (mensajes CP) en el proceso básico.
- Que se declare confidencial el campo "fecha de solicitud del usuario" del mensaje de solicitud SP.
- Que se utilicen los mismos formatos de mensaje en la implementación de los procesos básico y asegurado.
- Que se introduzca una nueva causa de rechazo por la ER que sea que el "proceso activo ya está en curso".
- En relación con las modificaciones incorporadas en las nuevas especificaciones técnicas, de conformidad con la Resolución DT 2010/1756 por la que se modificó la OBA en relación con los procedimientos de traspasos de bucle, consideran oportuno plantear las siguientes propuestas que son fruto de un análisis de la citada Resolución realizado con carácter previo a la Resolución objeto de su recurso:
  - o Que se cree un nuevo campo de mensaje DSP2 que identifique el administrativo.
  - o La creación de un proceso de consulta de los operadores que les permita conocer el número administrativo del bucle asociado al número de teléfono a portar, alternativo al *web service* propuesto por TESAU.
  - o Añadir un nuevo campo en el fichero de confirmaciones CP para indicar que se trata de un mensaje exclusiva para el operador de acceso mayorista.
  - o Aclarar que los operadores donantes distintos a TESAU, sí que pueden utilizar las causas de rechazo "falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su DNI/NIF/CIF" y "numeración inactiva".
- En relación con el tratamiento de los revendedores que la Resolución recurrida realiza, la AOP manifiesta lo siguiente:
  - o Que los cambios de revendedor dentro del mismo host no deberían figurar en la base de datos de números portados.
  - o Añadir como causa de denegación por donante que se haya informado un NIF/CIF incorrecto.
- El tratamiento de las cancelaciones realizadas fuera de plazo.
- Fijar un plazo concreto para aceptar una solicitud de cancelación realizada por el operador donante en caso de *slamming*.



- En relación con el “proceso de modificación de NRN”:
  - o Aumentar de 200 a 300 el número de tramitaciones online en casos de modificación de NRN.
  - o Eliminar, como causa de rechazo, la realizada por el operador tercero de las modificaciones de NRN.
  - o Reducir los temporizadores de cancelación del subproceso de cancelación.
- Mantener en 8 días la vigencia de la fórmula del cupo extraordinario.
- La definición de “cupos diarios” resulta imprecisa.
- Eliminar el estado “solicitud en espera para proceso de cambio”.
- Confidencialidad de los informes sobre tiempos de tramitación.
- Prorrogar el plazo de implementación.

JAZZTEL interpone su recurso sin aludir tampoco a ninguna causa concreta de nulidad o anulabilidad, sino que se limita a formular una serie de alegaciones que, en síntesis, son las siguientes:

- Solicita ampliar el plazo de implementación además de que consideran inapropiado reducir el plazo de portabilidad a un día debido a que la portabilidad en servicios de telefonía fija lleva asociados procesos paralelos que justifican un plazo superior.
- Considera necesario ampliar los supuestos de cancelación por donante.
- Considera inoportuno que el procedimiento de cambio de revendedor entre un mismo operador tenga que pasar por la Entidad de Referencia (en adelante, ER).

#### **QUINTO.- Acumulación de los recursos interpuestos y su notificación.**

Mediante el correspondiente escrito del Secretario de la Comisión, de fecha 21 de junio de 2012, se notificó a los interesados de la interposición de los recursos de reposición interpuestos por parte de ORANGE, AOP y JAZZTEL contra la Resolución de 26 de abril de 2012, a la que se refiere el antecedente de hecho primero. Asimismo, se notificó la acumulación de los mismos al procedimiento que se tramita con número de expediente AJ 2012/1162, acumulación realizada en atención a lo previsto por el artículo 73 de la LJPAC y al principio de economía procesal, dada la identidad del acto contra el que se dirigen todos los recursos.

#### **SEXTO.- Escritos de alegaciones**

Con fecha 29 de junio de 2012, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito presentado en nombre y representación de ORANGE por el que aporta alegaciones contra los motivos expuestos por TESAU en su recurso y solicita la desestimación íntegra del mismo.

En misma de fecha 29 de junio de 2012, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito presentado en nombre y representación de JAZZTEL por el que aporta alegaciones por las que viene a reiterar las presentadas en su escrito de recurso subrayando la importancia para la competitividad del mercado que supone, a su juicio, mantener la posibilidad de cancelar la portabilidad por parte del donante puesto que permite o fomenta prácticas comerciales legítimas, tales como la recuperación de cliente de la que se benefician los usuarios.



Con posterioridad, el día 6 de julio de 2012, tuvieron entrada en el Registro de esta Comisión sendos escritos de alegaciones presentados en nombre y representación, respectivamente, de TESAU y de Vodafone España, SAU (en adelante, VODAFONE).

TESAU reitera la necesidad de eliminar toda opción de cancelación de portabilidad por parte del operador donante debido a que, de mantenerla, se genera el riesgo de reintroducir el concepto de cancelación basado en la contraoferta. También, rebate la solicitud de ORANGE de ampliar el plazo de implementación puesto que de mantenerse éste, según alega ORANGE, resultaría necesario reducir plazos en la provisión de servicios mayoristas. Asimismo, y en sentido compartido por JAZZTEL y VODAFONE, alega la necesidad de identificar a los revendedores por el NIF.

Por su parte, VODAFONE presenta en su escrito de alegaciones su propia propuesta para la inclusión de los revendedores así como para el tratamiento en los procesos de portabilidad reiterando que se establezca, con carácter obligatorio, que el revendedor apodere al cliente para la solicitud de portabilidad en su nombre sobre la numeración que tiene contratada. Asimismo, manifiesta su disconformidad con la propuesta de *web service* realizada por TESAU por considerarla desproporcionada.

El día 23 de julio de 2012, tuvieron entrada en el Registro de esta Comisión otros dos escritos de alegaciones presentadas en nombre y representación de JAZZTEL. Por medio de dichos escritos, manifiesta la necesidad de revisar o realizar nuevas modificaciones en las ET con objeto de que se introduzca una obligación a los operadores consistente en que éstos mantengan en cuarentena la numeración que un usuario ha dado de baja de manera que se le pueda facilitar al usuario, durante un periodo de tiempo razonable, el ejercicio de su derecho de conservación de numeración telefónica en aquellos casos en los que el operador ante el que se ha cursado la baja, coincida con el operador asignatario de dicha numeración. Asimismo, alega la necesidad de modificar las especificaciones en el sentido de que se establezca como días festivos para la ER, aquéllos así declarados en todo el ámbito nacional.

Con fecha 30 de julio de 2012, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un segundo escrito de alegaciones por parte de ORANGE. En el mismo, el mencionado operador solicita que se modifique el texto del apartado 13.1 de las ET aprobadas por cuanto que la coexistencia en el contrato de un “operador de red” y un “operador revendedor”, puede ser percibida negativamente por el usuario e incluso puede entorpecer la contratación y dificultar el proceso.

## **II FUNDAMENTOS JURÍDICO PROCEDIMENTALES.**

### **PRIMERO.- Calificación de los escritos.**

El artículo 107.1 de la LRJPAC establece que contra las resoluciones (entre otros actos) podrán interponerse por los interesados los recursos de alzada y potestativo de reposición, que cabrá fundar en cualquiera de los motivos de nulidad o anulabilidad previstos en los artículos 62 y 63 de dicha Ley, y cumpliendo las formalidades establecidas en el artículo 110.1 de la misma LRJPAC.



A su vez, el artículo 116.1 de la LRJPAC prevé que los actos administrativos que pongan fin a la vía administrativa podrán ser recurridos potestativamente en reposición ante el mismo órgano que los hubiera dictado o ser impugnados directamente ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo, y en el artículo 117 se especifica que el plazo para interponer el recurso de reposición será de un mes desde la notificación de la Resolución recurrida.

Las entidades recurrentes califican sus escritos como recursos de reposición, y han sido interpuestos cumpliendo con los requisitos de forma establecidos en el artículo 110.1 de la LRJPAC y dentro del plazo de un mes previsto en el artículo 117.1 de la misma Ley; por tanto, y teniendo en cuenta que las Resoluciones de la Comisión ponen fin a la vía administrativa (artículo 48.12 de la LGTel), procede, a tenor de lo establecido en el artículo 116 de la LRJPAC, calificar los escritos de recurso presentados por TESAU, ORANGE AOP y JAZZTEL a los que se refieren los Antecedentes Segundo y Cuarto de la presente Resolución, como recursos potestativos de reposición interpuestos contra la Resolución del Consejo de la Comisión de 26 de abril de 2012 (DT 2009/1634).

### **SEGUNDO.- Legitimación de las entidades recurrentes.**

El artículo 107 de la LRJPAC requiere la condición de interesado para estar legitimado en la interposición de los recursos de alzada y potestativo de reposición. Las entidades recurrentes ostentan la condición de interesadas por cuanto que ya lo eran en el procedimiento número DT 2009/1634 en el que se dictó la Resolución objeto de impugnación.

En atención a lo anterior se reconoce legitimación activa a TESAU, ORANGE, AOP y JAZZTEL para la interposición de sus recursos potestativos de reposición objeto de la presente Resolución.

### **TERCERO.- Admisión a trámite.**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 107.1 de la LRJPAC los recursos administrativos que interpongan los interesados han de estar fundamentados en cualquiera de los motivos de nulidad o anulabilidad previstos en los artículos 62 o 63 de la misma Ley.

El recurso de reposición interpuesto por TESAU cumple parcialmente con los requisitos de forma establecidos en el artículo 110.1 de la LRJPAC, al presentarlo dentro del plazo previsto por el artículo 117 de la citada Ley y aludiendo a causas de nulidad o anulabilidad previstas en los artículos 62 o 63 de la misma Ley.

En relación con los recursos de reposición interpuestos por ORANGE, AOP y JAZZTEL, cumplen con los requisitos de forma establecidos en el artículo 110.1 de la LRJPAC, que se han presentado dentro del plazo previsto por el artículo 117 de la citada Ley, sin embargo, no aluden expresamente a ninguna causa de nulidad o anulabilidad de las previstas en la LRJPAC y, específicamente, en el caso del AOP omite señalar una causa genérica. No obstante, en virtud del principio antiformalista que rige la actividad de la Administración Pública, es resorte de esta Comisión decidir si la Resolución objeto de las impugnaciones incurre en infracción del ordenamiento jurídico que determine su nulidad o anulabilidad.

Por todo lo anterior procede la admisión a trámite de los recursos de reposición interpuestos por TESAU, ORANGE, AOP y JAZZTEL.





#### **CUARTO.- Competencia para resolver.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la LRJPAC, la competencia para resolver el recurso de reposición objeto de la presente Resolución corresponde al Consejo de la Comisión por ser el órgano administrativo que dictó el acto impugnado.

### **III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES**

#### **Preliminar.- Consideraciones generales relativas a la estructura y contenido de la presente Resolución.**

Tal como ha quedado expuesto en los antecedentes de la presente Resolución, son varios los operadores que han recurrido la Resolución coincidiendo los motivos de impugnación en varios de los aspectos técnicos de las modificaciones efectuadas en la Resolución recurrida. Los recursos se fundamentan en una diversidad de argumentaciones jurídicas y técnicas para fundamentar la supuesta antijuridicidad de distintos aspectos procedimentales y materiales de la Resolución impugnada.

Con objeto de dar contestación bajo una estructura lógica a cada una de las pretensiones planteadas por los recurrentes en el presente procedimiento, la estructura argumental de la *ratio decidendi* de la presente Resolución se ha dividido en dos partes (Fundamento jurídico primero y segundo). El primero analiza, desde una perspectiva jurídica, la existencia o no de los vicios de nulidad o anulabilidad invocados por los recurrentes, y el segundo, se dedica al análisis y contestación de las alegaciones de carácter técnico sobre las que fundamentan su solicitud de modificación de las ET.

#### **Primero.- Análisis de las causas de nulidad invocadas por los operadores en sus respectivos recursos de reposición.**

TESAU considera que la Resolución recurrida es nula de pleno derecho por resultar contraria a lo previsto en el artículo 62.1 a) y e) de la LRJPAC.

Por una parte, considera que esta Comisión no ha observado el procedimiento legalmente establecido y se le ha generado indefensión proscrita por el artículo 24 de la Constitución Española, en la medida en que esta Comisión ha omitido el trámite de audiencia respecto de lo acordado en la Resolución aprobada. Todo ello en relación con la posibilidad de cancelar la portabilidad por parte del operador donante en los casos de *slamming*; decisión contraria a lo manifestado por esta Comisión en su propuesta notificada en el trámite de audiencia del procedimiento de referencia. Por otra parte, considera que esta Comisión le ha generado indefensión al no haber motivado, a su juicio, de forma suficiente su decisión de no incorporar una *web service* para la identificación del bucle asociado al número de teléfono a portar.

Por su parte, ORANGE ampara las alegaciones contenidas en su recurso sobre la base de la falta de motivación de los aspectos de la Resolución recurrida que ella señala que han de ser modificados. Es decir, considera que la Resolución recurrida es nula de pleno derecho por estar incurso en la causa prevista en la letra e) del artículo 62.1 de la LRJPAC, en relación con el artículo 54 de la misma Ley.



En contestación a estos motivos de impugnación, cabe significar lo siguiente:

**a) Sobre la naturaleza rectora del Consejo de la Comisión y la posibilidad de apartarse del criterio expresado por los servicios del organismo.**

De acuerdo con el artículo 48.4 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante LGTel), el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es el órgano rector del Organismo, al que corresponde, según el artículo 32 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, y el artículo 4.2 del texto consolidado del Reglamento de Régimen Interior<sup>1</sup>, el ejercicio de las funciones del organismo regulador previstas por la legislación vigente.

Los servicios de esta Comisión, cuya actividad viene regulada básicamente en el artículo 2.2 del Real Decreto 1994/1996 y desarrollada en el artículo 10 del Reglamento de Régimen Interior, si bien son necesarios para el buen funcionamiento interno del organismo regulador, no expresan ni pueden expresar la voluntad ni la postura oficial del mismo. Por este motivo, los tribunales han reconocido explícitamente la posibilidad de que el Consejo se aparte de los informes previos elaborados por los servicios, todo ello sin necesidad de motivar expresamente su discrepancia, siempre que las razones sobre las que fundamenta su decisión sobre el fondo estén suficientemente motivadas.

En el Fundamento tercero de la SAN de 30 de julio de 2005<sup>2</sup> se dice que:

*“Por lo demás, la ausencia de motivación en la Resolución impugnada, alegación estrechamente vinculada a la anteriormente analizada, carece de fundamento en la medida que la simple lectura de las resoluciones impugnadas, tanto la que decide el conflicto de interconexión, como la desestimatoria del recurso de reposición contienen una motivación ex abundancia en la que se expresan de forma razonada los criterios jurídicos esenciales que fundamentan la decisión adoptada (por todas, STC 115/96 [RTC 1996\115]) en orden a la determinación de los precios de terminación de llamadas, exposición jurídica razonada que excluye cualquier imputación de insuficiencia o déficit de motivación. En realidad, bajo tal alegación, se denuncia por la actora la ausencia de justificación expresa del apartamiento de la CMT de los criterios y formula contenidos en el Informe elaborado por sus servicios, queja que no puede ser acogida. Como ya hemos indicado con anterioridad, la naturaleza no vinculante de este dictamen implica que su contenido no condiciona la posición de la CMT a la hora de adoptar la decisión y no conlleva, como se pretende por la actora, una exigencia a la CMT de exposición de las concretas razones que determinaron que no siguiera la propuesta del informe, ya que tal apartamiento no precisa, en principio, ser formal ni materialmente justificado, siendo suficiente y válida la motivación ofrecida en los acuerdos impugnados sobre las razones por las que se llega a la solución adoptada sin necesidad de posicionamiento o valoración expresa del dictamen, alegación pues, que ha de ser rechazada por carecer de sustancia y relevancia.”*

El criterio fijado en esta Sentencia ha sido aplicado por esta Comisión en distintas resoluciones del Consejo, y entre otras, en la Resolución de 11 de marzo de 2010<sup>3</sup>, en cuya página 7 se dice que:

---

<sup>1</sup> Aprobado por Resolución del Consejo, de fecha 30 de marzo de 2012, publicado en el BOE num. 149, de 22 de junio de 2012..

<sup>2</sup> RJCA 2006\26.

<sup>3</sup> AJ 2010/106





*“(…) hay que poner de manifiesto en primer lugar que, respecto a la disconformidad alegada por la recurrente por el cambio en la decisión de esta Comisión respecto del informe de audiencia de los Servicios, la Audiencia Nacional ha confirmado el carácter no vinculante del informe elaborado por los servicios de un órgano administrativo evacuado en el marco del trámite de audiencia para su órgano decisorio, lo que determina que el cambio de criterio que se pueda producir en el acto final aprobado respecto del manifestado en el citado informe no requiere la motivación exigida en el apartado c) del artículo 54.1 de la LRJPAC relativo a la especial motivación que deben tener aquellos actos que se separen del criterio seguido en actuaciones precedentes.”*

Por otro lado, debe indicarse que los servicios de esta Comisión son servicios internos que no tienen el carácter de “órganos consultivos” en el sentido de lo previsto en el artículo 54.1.c) de la LRJPAC. Así ha sido señalado con relación a los servicios internos de las Administraciones públicas, por ejemplo, en la STSJ de la Comunidad de Madrid núm. 291/2001, de 16 de febrero de 2001<sup>4</sup>.

Por tanto, debido a que los servicios internos de esta Comisión no tienen el carácter de órganos consultivos ni sus informes son vinculantes para el Consejo de la Comisión, no resulta exigible la motivación específica o concreta prevista en el apartado c) del artículo 54 de la LRJPAC para introducir la posibilidad de cancelación por donante en casos de *slamming* apartándose, de este modo, del criterio de los servicios internos del propio organismo manifestados en el informe de audiencia en donde no se preveía ninguna posibilidad de cancelación por donante.

No obstante, a continuación se analiza si la Resolución impugnada cumple los requisitos generales de motivación exigidos por el artículo 54.1 de la LRJPAC y por la jurisprudencia, así como si, tal y como alega TESAÚ y ORANGE, ha podido concurrir indefensión por posibles defectos en dicha motivación.

#### **b) Sobre la motivación de la Resolución recurrida.**

Con relación a los requisitos de motivación de los actos y resoluciones administrativos, el artículo 54.1 de la LRJPAC señala que la motivación requerirá una “*sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho*”. El carácter “*sucinto*” de la motivación administrativa ha sido ratificado por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo en reiteradas sentencias. En casos de motivación sucinta pero existente por parte de esta Comisión, los tribunales han declarado la plena validez del acto o resolución. Entre otras pueden citarse las SSTs de 15 de diciembre de 2009<sup>5</sup>, la del 26 de mayo de 2009<sup>6</sup>, así como la del 7 de marzo de 2006<sup>7</sup>.

Por otro lado, y tal y como ha señalado el Tribunal Supremo en distintas sentencias, y, entre otras, en las SSTs de 3 de diciembre de 1996<sup>8</sup> y de la del 3 de mayo de 1995<sup>9</sup>, la motivación

---

<sup>4</sup> JUR 2001\207316. En el Fundamento cuarto de esta Sentencia se dice que “En lo relativo a la segunda de las alegaciones, la aplicación del art. 54.1 c) de la LRJPAC se circunscribe exclusivamente a los actos que se separen del dictamen de órganos consultivos, no teniendo tal carácter de consultivos los informes técnicos emitidos en la tramitación de la licencia de obras.”

<sup>5</sup> RC 2694/2007.

<sup>6</sup> RJ 2009\4401.

<sup>7</sup> RJ 2006\1668.

<sup>8</sup> RJ 1996\8930.

<sup>9</sup> RJ 1995\4050.



de las resoluciones administrativas no exige una contestación exhaustiva y pormenorizada de la totalidad de las alegaciones efectuadas por los interesados a lo largo del procedimiento.

No obstante, y en el supuesto concreto de la Resolución recurrida, no nos encontramos precisamente ante un caso de motivación sucinta puesto que a lo largo de las más de cuarenta páginas de sus fundamentos (véanse páginas 3 a 46 de la Resolución), se indican de forma pormenorizada las razones técnicas y jurídicas que han llevado a esta Comisión a adoptar las decisiones acordadas, razones que se repasarán en el siguiente Fundamento de Derecho respecto de cada una de las pretensiones de los recurrentes. Además, en concreto respecto de la falta de motivación para introducir la posibilidad de cancelación por donante en los casos de *slamming*, conforme alega TESAÚ, conviene recordar que la Resolución recurrida justifica debidamente tal decisión en sus páginas 27 a 32, justificación que se repasará en el siguiente fundamento de Derecho. Asimismo, en relación con la supuesta falta de motivación sobre la decisión de no incorporar una *web service* para la identificación del bucle asociado al número de teléfono a portar, ha de señalarse que las mismas alegaciones sobre las que pretendía justificar la necesidad de su incorporación han sido sobradamente contestadas en diversos procedimientos<sup>10</sup> tramitados en esta Comisión, tal y como lo señala en la Resolución impugnada.

Por tanto, del contenido de la Resolución impugnada ha podido colegirse claramente las razones que han determinado la decisión final de esta Comisión, en consonancia con la doctrina del Tribunal Supremo contenida, entre otras, en las SSTs de 15 de enero de 2009<sup>11</sup>, 20 de mayo de 2008<sup>12</sup> y 8 de marzo de 2006<sup>13</sup>. En la última Sentencia citada se dice que:

*“el controvertido acto administrativo estuvo suficientemente motivado: porque expresó la fundamentación fáctica y la justificación normativa de su decisión”.*

Y en el Fundamento tercero de la SAN de 26 de febrero de 2007<sup>14</sup> relativa a una Resolución de esta Comisión y confirmada posteriormente por la antes citada STS de 15 de diciembre de 2009, se declara que:

*“(…) es necesario tener en cuenta la doctrina reiterada del Tribunal Constitucional y constante jurisprudencia del Tribunal Supremo que considera idóneo, para el cumplimiento de los fines de la motivación del acto administrativo, dar a conocer al destinatario las auténticas razones de la decisión que se adopta y permitir frente a ella la adecuada defensa. (...)”*

Otra cosa distinta es que los operadores recurrentes no compartan los criterios utilizados por esta Comisión en la motivación de la Resolución recurrida, como recuerda la SAN de 26 de febrero de 2007 al final de su Fundamento tercero:

*“En suma, podrá compartirse o no la motivación del acto administrativo impugnado, pero no resulta posible negar la evidencia de su existencia”.*

Finalmente, cabe decir que una falta de motivación nunca constituye causa de nulidad del acto o resolución impugnados sino, en todo caso, su anulabilidad y siempre que produzca

---

<sup>10</sup> DT 2010/1756 y AJ 2011/1989.

<sup>11</sup> RJ 2009\467.

<sup>12</sup> RJ 2008\5296.

<sup>13</sup> RJ 2006\5702.

<sup>14</sup> JUR 2007\52343.



indefensión material y efectiva, y no meramente formal, tal y como indica el Tribunal Supremo en su jurisprudencia (véanse, entre otras, sus S'sTS de 8 de mayo de 2008<sup>15</sup>, de 13 de julio de 2004<sup>16</sup> y de 16 de julio de 2001<sup>17</sup>). Ello no sucede en el supuesto de la Resolución impugnada, tal y como se razonará seguidamente.

**c) Sobre la presunta indefensión alegada por los recurrentes.**

Con relación al artículo 24 de la Constitución, tanto el Tribunal Constitucional como el Tribunal Supremo han venido señalando que únicamente puede invocarse la presunta vulneración de este precepto o bien en sede de procedimientos judiciales o bien en los procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora. Así se declara, entre otras, en las SSTC 175/1987 de 4 de noviembre y 103/1996 de 11 de junio así como en las SSTS de 30 de noviembre de 1999<sup>18</sup> y de 22 de septiembre de 2004<sup>19</sup>.

En el Fundamento tercero de la STC 175/1987 se afirma que:

*“(...) la indefensión ha de ser entendida como una limitación de los medios de defensa producida por una indebida actuación de los órganos judiciales, por lo que **no puede ser alegado el art. 24.1 de la Constitución frente a actuaciones de la Administración**. Según criterio reiterado de este Tribunal, las infracciones cometidas en el procedimiento administrativo tienen que ser corregidas en vía judicial y planteadas ante los órganos judiciales y resueltas motivadamente por éstas, en uno u otro sentido, pero no originan indefensión que pueda situarse en el art. 24.1 de la Constitución.”*

Aplicando la anterior doctrina del Tribunal Constitucional, el Tribunal Supremo, en el Fundamento cuarto de la STS de 22 de septiembre de 2004, se señala que:

*“Menos aún una vulneración del art. 24 CE (RCL 1978\2836) generadora de indefensión al no poder predicarse en sede administrativa frente a actos administrativos de naturaleza no sancionadora tal cual reiteradamente ha venido sentando la doctrina constitucional.”*

El procedimiento que dio lugar al acto impugnado no es de naturaleza sancionadora, como se desprende de la lectura del acuerdo de inicio del mismo, de fecha 16 de octubre de 2009 y publicado en el BOE de fecha 2 de noviembre de 2009. En efecto, en el acuerdo de inicio se dice que nos hallamos ante un *“procedimiento administrativo, (...) con el objetivo de revisar las especificaciones técnicas de portabilidad fija (...)”*

Por tanto, no tratándose de un procedimiento administrativo sancionador, no resulta procedente que las entidades recurrentes aleguen una presunta infracción del derecho de defensa del artículo 24 de la Constitución.

No obstante, y aunque nos encontrásemos ante un procedimiento sancionador, la Resolución de esta Comisión no habría causado indefensión material alguna a los recurrentes en el sentido de las antes mencionadas S'sTS de 8 de mayo de 2008, de 13 de julio de 2004 y de 16 de julio de 2001, dada su más que extensa y prolija motivación, tanto jurídica como técnica.

---

<sup>15</sup> RJ 2008\2642.

<sup>16</sup> RJ 2004\4203.

<sup>17</sup> RJ 2001\6684.

<sup>18</sup> RJ 2000\3200.

<sup>19</sup> RJ 2004\6286.



Por último, debe recordarse que los operadores recurrentes tuvieron oportunidad de efectuar alegaciones durante el procedimiento administrativo DT 2009/1634 que dio lugar a la Resolución recurrida, tal y como consta en los antecedentes de hecho de la Resolución impugnada<sup>20</sup>, además de que dada la pluralidad de interesados en el procedimiento, se publicó su inicio en el BOE núm. 264 de 2 de noviembre de 2009 para que los interesados pudieran aportar las propuestas y alegaciones que considerasen pertinentes.

El Tribunal Supremo ha venido señalando que en los casos en los que los interesados han tenido oportunidad de efectuar alegaciones en el procedimiento administrativo, no cabe alegar una posible indefensión. Pueden mencionarse, entre otras, las S'sTS de 21 de junio de 2005<sup>21</sup> y de 20 de mayo de 2002<sup>22</sup>

E incluso, en la STS de 20 de mayo de 2002 se rechaza el mismo motivo alegado puesto que el recurrente, aunque no dispuso de trámite de alegaciones propiamente dentro del procedimiento administrativo, pudo efectuarlas en sede de recurso:

*“se aprecia la pérdida de un trámite en el procedimiento administrativo, pero no la pérdida relevante de una oportunidad de alegaciones.”*

En definitiva, un presunto defecto de motivación respecto de alguna de las alegaciones manifestadas por los recurrentes en la tramitación del procedimiento cuya Resolución se recurre, no puede provocar inseguridad jurídica o indefensión, ni constituir una causa de nulidad de pleno derecho o anulabilidad de las previstas en el artículo 62 y 63 de la LRJPAC, puesto que los interesados siempre han tenido la oportunidad de alegar cuanto estimasen conveniente, e incluso mostrar su oposición, a través de los recursos administrativos y contencioso-administrativos procedentes.

## **Segundo.- Análisis y contestación a las pretensiones de modificación de determinados aspectos de las especificaciones técnicas.**

Una vez analizada la existencia o no de infracciones del ordenamiento jurídico invalidantes del acto administrativo en sus diferentes grados, procede analizar y contestar en el presente apartado a las pretensiones de modificación de lo acordado en la Resolución recurrida respecto de las ET de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración fija en caso de cambio de operador (portabilidad fija) sobre la base de las alegaciones aducidas por las entidades recurrentes que están fundamentadas en aspectos estrictamente técnicos del contenido de la Resolución.

Las entidades recurrentes aducen argumentos de carácter técnico sobre una multiplicidad de temas. Con objeto de dar contestación a todas las pretensiones planteadas por los recurrentes de manera ordenada, se agrupan las alegaciones aportadas por los recurrentes en los siguientes temas:

- a. Ampliación del plazo de portabilidad.
- b. Ampliación del plazo de implementación de las modificaciones en portabilidad.

---

<sup>20</sup> Véase la página 2 y 3.

<sup>21</sup> RJ 2005\5033.

<sup>22</sup> RJ 2002\6217.



- c. Cancelación por donante.
- d. Cambios en los procesos de portabilidad: ampliaciones de la ventana de cambio y de temporizadores del proceso básico, propuesta para utilizar el proceso *batch* para consulta de administrativo de par en contraposición de la propuesta inicial de TESAU basada en un *web service*, etc.
- e. Nuevas solicitudes de modificación de las ET no relacionadas con la Resolución recurrida.
- f. Inclusión de los revendedores en los procesos de portabilidad.
- g. Guarda de un mes en caso de números no portados.
- h. Unificación de días declarados festivos.
- i. Exigir identificación al operador host por parte del abonado en su solicitud de portabilidad.

**a) Sobre la reducción del plazo de portabilidad, objeto de la Resolución recurrida.**

JAZZTEL, único operador que manifiesta su oposición a la reducción del plazo de portabilidad a un día, de conformidad con lo que manifestó a lo largo del procedimiento recurrido, no añade ningún nuevo argumento a su posición, mencionando explícitamente el mismo razonamiento aducido en el trámite de audiencia. Este es: que *“las portabilidades en telefonía fija, a diferencia de la telefonía móvil, llevan asociadas procesos paralelos que afectan directamente al tratamiento de las portabilidades, que justifican un tratamiento diferenciado y más prolongado en el tiempo, que garantice su eficacia y la protección al usuario”*.

Como ya se manifestó en la Resolución recurrida (páginas 16 y 17), las alegaciones de JAZZTEL y el resto de operadores fueron valoradas y se admitió que en portabilidad fija existen dificultades a la hora de sincronizar la cancelación de portabilidades asociadas a procesos de desagregación, así como en la validación de configuraciones por parte del operador donante en portabilidades conjuntas de líneas de empresa o en las validaciones de portabilidades por los operadores de reventa. En atención a dichas alegaciones y su razonabilidad, se decidió incluir en las ET el “proceso asegurado” que permite un día adicional en el proceso de portabilidad para garantizar la correcta realización del mismo.

Por tanto, no se considera necesario modificar la Resolución en relación con el plazo de portabilidad, ya que además del proceso básico de portabilidad en un día, en las ET se prevé, a su vez, que el proceso asegurado cuenta con un día adicional para las portabilidades que requieran de la modificación o provisión del acceso físico correspondiente y de aquellas portabilidades que requieran la validación de la identidad del usuario por parte del operador de reventa en rol donante.

**b) Sobre el plazo de implementación de las nuevas especificaciones técnicas.**

JAZZTEL y ORANGE consideran insuficiente el plazo de implementación hasta el 1 de julio de 2013 establecido en la Resolución recurrida y solicitan su ampliación, como mínimo, hasta el 1 de septiembre de 2013. El argumento principal para dicha solicitud reside en que los desarrollos a realizar sobre los sistemas involucrados (Entidad de Referencia y sistemas



de los operadores) son significativamente mayores a los implementados en su momento en la portabilidad móvil y el plazo otorgado inferior al de dicho procedimiento.

Por su parte, la AOP considera igualmente relevante mencionar que el plazo concedido es inferior al concedido en el ámbito de la portabilidad móvil, aunque sin aclarar si se trata de una alegación unánime de todos los operadores integrantes o de una parte de ellos y sin llevar a cabo tampoco ninguna alegación explícita de ampliación de plazo. Más recientemente, en las alegaciones de TESAU de 6 de julio de 2012 (posteriores a las alegaciones de la AOP), este operador rebate las alegaciones de ORANGE para solicitar una ampliación de plazo, dando a entender que la justificación aportada por este último operador no hace referencia a la complejidad de la modificación de los procesos de portabilidad existentes sino más bien a la complejidad asociada a la modificación de los procesos mayoristas (OBA) cuando se dan de manera conjunta a la portabilidad. TESAU deja constancia de que la reducción de plazos de portabilidad no implica necesariamente la reducción de los plazos mayoristas que ORANGE pretende hacer valer en su escrito dado que estos últimos deberán ser establecidos en el expediente (DT 2012/824) asociado a la revisión de plazos e indicadores de calidad de la OBA.

Pues bien, en la Resolución recurrida se indicaba, en efecto, que la dificultad de implementación era superior en las ET de portabilidad fija que en las de portabilidad móvil, ya que en este último caso, el Nodo Central de portabilidad ya estaba diseñado de forma flexible para poder acometer la reducción de plazo a un día. Por ello, el plazo de implementación otorgado en portabilidad fija fue superior al que en su momento se decidió para la portabilidad móvil. Así, en el caso de las especificaciones fijas, el plazo otorgado es tres meses superior al plazo de la móvil (14 meses frente a 11 meses).

Dicho plazo adicional se ha considerado suficiente para tener en cuenta los desarrollos específicos a realizar en portabilidad fija: cambios en los procesos de portabilidad y en la cancelación, además de inclusión de los revendedores en los procedimientos. Se ha de señalar que, aun cuando se ha procedido a una profunda renovación de los procesos de portabilidad fija, se ha optado por mantener la implementación de los procedimientos en modo *batch*, metodología ya implantada en la ER, y que los operadores manejan masivamente en la actualidad (prácticamente la totalidad de las portabilidades asociadas a desagregación se tramitan en modo *batch*), por lo que la transición de las actuales especificaciones a las nuevas ET con reducción de plazos, no debería ser traumática habiéndose estimado posible realizarla en el plazo acordado. De hecho, la adaptación de los sistemas de los operadores a los nuevos plazos y procedimientos es mayoritariamente asimilable en recursos a la realizada en portabilidad móvil, ya que la reducción de plazos a un día y la eliminación de la cancelación por donante han sido incluidas tanto en portabilidad fija como en móvil siendo el impacto igual de importante en ambos casos a nivel de los sistemas internos y comerciales de los operadores.

ORANGE defiende, a su vez, la ampliación de plazo sobre la base de la necesidad de sincronizar la reducción de plazos de portabilidad fija con la correspondiente reducción de plazos de desagregación de bucle, procedimiento que está ya en curso por esta Comisión. En respuesta a esta alegación ha de señalarse que por el momento no se observa necesario alargar el plazo de implementación, ya que la fecha de 1 de julio del 2013 (conocida desde mayo de 2012), es un periodo de tiempo suficiente para garantizar que la reducción de plazos en portabilidad pueda estar disponible comercialmente al mismo tiempo que la reducción de plazos mayoristas de provisión de bucle.





Por lo tanto, no se considera necesario ampliar el plazo de implementación acordado, por lo que puede desestimarse las peticiones de los operadores al respecto, sin perjuicio de que a lo largo del procedimiento en curso de reducción de plazos de desagregación de bucle se detecten condicionantes o situaciones que aconsejen revisar el mismo.

**c) Sobre la cancelación por donante.**

En la Resolución recurrida, esta Comisión eliminó la posibilidad de cancelación de la portabilidad por donante existente hasta el momento en las ET. Todas las cancelaciones de los usuarios deberán ser tramitadas por el operador receptor y tan sólo en caso de *slamming*, el operador donante podrá gestionar la cancelación del usuario y enviarla al operador receptor para que este último efectúe dicha cancelación en la ER.

JAZZTEL se opone a la eliminación de la cancelación por donante. Solicita que para que la cancelación por donante sea más transparente y garantista de los derechos de los usuarios, se desarrolle un procedimiento mediante el cual se establezcan las condiciones bajo las cuales el operador donante, siempre ante la solicitud del cliente final, pueda cancelar la solicitud de portabilidad. Subsidiariamente, JAZZTEL solicita que el operador donante pueda transmitir al operador receptor las solicitudes de cancelación, no sólo en caso de *slamming*, sino también cuando el cliente haya solicitado la cancelación al receptor y éste no haya atendido la solicitud.

ORANGE también coincide con JAZZTEL en solicitar que la cancelación por donante ante *slamming* (enviada al operador receptor), pueda también emplearse en aquellos casos en los que el operador receptor no esté atendiendo a la solicitud de cancelación del usuario, imposibilitando así la voluntad del cliente final.

Por su parte, TESAU solicita que se elimine completamente la posibilidad de cancelar por donante. Alega que el supuesto de cancelación en caso de *slamming* supone una excepción a la regla general de no cancelación por donante, imponiendo el desarrollo, mantenimiento y atención de un canal de cancelación adicional para los casos de *slamming* detectados por el operador donante, casos que son ínfimos o nulos. TESAU alega además que la cancelación por donante en caso de *slamming* ha sido introducida careciendo de la debida motivación y trámite de audiencia, lo que le causa indefensión.

En respuesta a la alegación de JAZZTEL contraria a la eliminación de la cancelación por donante, se reiteran los argumentos expuestos en la Resolución recurrida. Es decir, aun cuando las prácticas comerciales de retención de clientes por los operadores son legítimas, no se ha creído conveniente fomentar el uso de la cancelación por donante como una herramienta competitiva favorable a los operadores donantes con respecto a los receptores en la captación de clientes mediante la portabilidad, además de que dichas prácticas podrían ocasionar cancelaciones de portabilidad sin consentimiento del usuario (*slamming* por parte del operador donante). Por ello, no se cree necesario regular procedimiento alguno para hacer más transparente la cancelación por donante. En caso de que el usuario desee cancelar su portabilidad, debe realizarlo a través de su operador receptor, que es con quien la había solicitado.

Asimismo, tanto JAZZTEL como ORANGE mencionan la posibilidad de que el operador receptor no atienda la voluntad del usuario de cancelar la portabilidad. Suponiendo que el



usuario haya solicitado la cancelación al operador receptor dentro del plazo para ello, la falta de tramitación de dicha cancelación por el operador receptor, sería considerada como una dejación de sus obligaciones como operador susceptible de ser sancionada, pero no como una causa de *slamming*.

Por último, en respuesta a las alegaciones de TESAU y de conformidad con lo señalado en el Fundamento de Derecho Primero, apartado b), a continuación se resume el motivo o justificación por el que se adoptó la decisión de permitir la posibilidad de cancelar por donante en los casos de *slamming*: Aunque en el informe de audiencia se eliminaba la posibilidad de cancelación por donante para evitar las prácticas de retención del cliente sin su consentimiento por parte del donante (*slamming* del operador donante), las alegaciones recibidas en el trámite de audiencia por parte de los operadores incidían en la existencia de prácticas de *slamming* por parte del operador receptor, prácticas que son a su vez reconocidas en el informe sobre eficiencia en la portabilidad del ECC (*Electronic Communications Committee*) mencionado en la misma Resolución<sup>23</sup>. Como ya se comentó, los casos de *slamming* en el escenario fijo son más numerosos que en el escenario móvil puesto que cabe la posibilidad de que el cambio de operador no requiera de ninguna actuación en las dependencias del abonado. Sin embargo, en los cambios de operador móvil, el usuario recibe previamente una tarjeta SIM que le alerta de que existe un cambio no solicitado. Por ello, y tras su correspondiente análisis, se estimó conveniente incluir la posibilidad de que el operador donante pudiera enviar la solicitud de cancelación del usuario al operador receptor en caso de detección de *slamming* para que este último proceda a su cancelación efectiva.

Por otra parte, aunque TESAU alega que los casos de *slamming* por parte del operador receptor son prácticamente inexistentes, ORANGE estima lo contrario alegando que los mismos suponen para los usuarios, un claro perjuicio, al tener que solicitar la portabilidad nuevamente, y tramitar el proceso mediante la correspondiente reclamación para que, de esta manera, el operador receptor no le haga incurrir en costes adicionales, hecho que supone que el cambio de operador se alargue. Para evitar este tipo de situaciones y a la espera de que el organismo competente establezca medidas compensatorias a los usuarios que permitan reducir o eliminar tales casos de *slamming* (tal y como prevé la Directiva 2002/22/CE, Directiva de servicio universal y usuarios modificada por la Directiva 2009/136/CE y el artículo 38.2.m de la LGTel), la medida establecida en la Resolución no supone una traba para los operadores puesto que es sencilla de llevar a cabo, tanto por los operadores donantes como por los operadores receptores, al reutilizar los canales de cancelación existentes. Esta interpretación iría en línea con el código de buenas prácticas elaborado por el ECC mediante el documento *ECC Recommendation 12(02) on Number Portability – Best Practices*, aprobado el 11 de mayo de 2012, en donde la recomendación sexta aboga por conservar la cancelación por donante en los casos de *slamming*.

Por último, la AOP no se muestra en contra de la Resolución en este aspecto, pero considera necesario determinar un plazo límite para que el operador donante pueda trasladar al operador receptor la solicitud de cancelación del usuario por “*slamming*”. Este plazo, en opinión de la AOP, sería de 3 horas antes de la hora límite de cancelación, mientras que ORANGE propone una hora antes de dicho límite.

---

<sup>23</sup> “Number portability efficiency: impact and analysis of certain aspects in article 30.4 of the universal service directive and general remarks on NP efficiency” – ECC Report 155.



A pesar de que los operadores miembros de la AOP se han puesto de acuerdo en fijar un plazo de 3 horas previo a la hora límite de cancelación  $T_{CN}$  para evitar que el operador receptor no pueda tramitar tales cancelaciones por haber llegado en un plazo demasiado ajustado para su gestión, esta Comisión ha de desestimar esta pretensión por no considerarse propia de un recurso de reposición además de que tampoco se aprecia la necesidad de fijar ese límite en las ET, máxime cuando cabe la posibilidad de que en el futuro algún operador (o parte de ellos) puedan llegar al acuerdo de un plazo diferente.

Por su parte, aunque ORANGE solicita incluir en las ET un procedimiento similar al que existía en la portabilidad móvil. Este es, un procedimiento consistente en el envío, por parte del operador donante, de una solicitud al operador receptor que debería venir acompañada obligatoriamente de la puesta a disposición del operador receptor de un documento en el que conste la reclamación del usuario mediante un repositorio en la ER. En consecuencia, esta Comisión tampoco estima necesario incluir el procedimiento solicitado por ORANGE puesto que los operadores tienen plena libertad para acordar el proceso que estimen más conveniente. Asimismo, se hace constar que en la Resolución se especifica claramente que las solicitudes de cancelación de los usuarios por causa “*slamming*” serán transmitidas por el operador donante al operador receptor para que éste pueda cancelar las solicitudes de portabilidad correspondientes.

#### **d) Sobre los cambios solicitados en los procesos de portabilidad**

Los operadores miembros de la AOP han solicitado diversas modificaciones en los procedimientos de portabilidad. Dichas solicitudes de modificación se analizan a continuación:

##### **d.1) Ventana de cambio del proceso básico.**

La AOP propone que para el proceso básico se permita la posibilidad de disponer de dos ventanas de cambio, comenzando una a las 08:00h y otra a las 11:00h, para así evitar sobrecargar los sistemas de actualización de las redes de los operadores y facilitar la ejecución de las portabilidades en aquellos casos en los que se requiera personal técnico durante la ventana de cambio.

Para que el cambio de operador fuera proporcionado al usuario lo antes posible, se decidió imponer en la Resolución una única ventana de cambio con inicio a las 08:00h para aquellas portabilidades tramitadas mediante el proceso básico, es decir, aquellas que no requiriesen de modificación del acceso físico asociado. Así, las portabilidades que serán gestionadas por el proceso básico, son principalmente las de tarifas especiales y aquellas portabilidades de numeración geográfica que no requieran de la provisión de un acceso físico por disponer el abonado de dicho acceso con anterioridad. Del mismo modo, la ventana de las 8:00 no es la única posible para el proceso básico sino que se trata de la ventana por defecto cuando el usuario no determine otra prioridad.

Igualmente, es importante señalar que, como los operadores manifestaron en el procedimiento, el volumen de portabilidades que serán tramitadas mediante el proceso básico será muy reducido en comparación con las gestionadas por el proceso asegurado. De este modo, no se espera que el volumen de portabilidades cursadas a través del proceso básico pueda provocar una situación de sobrecarga o saturación en los sistemas de actualización de los operadores durante la ventana de cambio de 3 horas especificada. Por



otra parte, parece cuestionable que con el limitado volumen de portabilidades a cursar mediante este método se necesite de un tiempo adicional para su tratamiento por personal técnico; más aún, si se tiene en cuenta que la mayoría de tales cambios de operador serán automáticos sin intervención humana.

Por todo lo anterior, no se considera necesario disponer de dos ventanas de cambio en el proceso básico, por lo que se desestima la solicitud de la AOP.

#### **d.2) Tiempo de procesamiento por la ER del fichero de confirmaciones CP en el proceso básico (paso 4).**

En relación con el proceso básico, la AOP propone que el tiempo contemplado en el paso 4 para el procesamiento por parte de la ER de los ficheros de respuesta de los operadores donante y la correspondiente generación de ficheros, sea ampliado de las 15:00h a las 16:00, y de este modo, asegurar en mayor medida la correcta gestión de los mismos.

Ante esta petición ha de reiterarse que el volumen de portabilidades que se espera sean tramitadas mediante el proceso básico, no será elevado puesto que la mayoría de portabilidades al requerir de la modificación del acceso físico asociado a la numeración, serán gestionadas por el proceso asegurado. Por tanto, el procesado de los ficheros de respuesta de los operadores donantes por la ER para el proceso básico no debería requerir de un elevado consumo de tiempo ni de recursos de la ER, asumiéndose factible que dicho tratamiento pueda ser realizado en una hora. Además, los operadores miembros de la AOP no han justificado las razones por las cuales la ER requeriría de un mayor tiempo para la generación de los ficheros correspondientes por lo que, sin otras razones objetivas, no se considera necesario ampliar el tiempo de procesamiento ya que la ER debería disponer de los sistemas técnicos necesarios para tramitar correctamente las solicitudes de portabilidad en el tiempo especificado.

Por todo lo anterior, no se considera necesario ampliar el tiempo de procesamiento de la ER en el paso 4 del proceso básico, desestimándose la solicitud de la AOP.

#### **d.3) Fecha de solicitud del usuario.**

Referente al nuevo campo "Fecha de solicitud del usuario", donde deberá constar la fecha en la que el usuario realiza la solicitud de portabilidad y que se decidió en la Resolución que dicha información no fuera visible entre los operadores por petición de éstos, los miembros de la AOP coinciden en determinar que para la implementación de esta indicación, la información contenida en dicho campo será eliminada de los mensajes SP que se repliquen a los operadores donantes. Asimismo, la ER no permitirá a los operadores realizar ninguna consulta sobre dicha información residente en la ER.

En efecto, de conformidad con la Resolución aprobada donde se estimó pertinente incorporar este nuevo campo como información no visible entre operadores pero accesible por esta Comisión, la AOP indica cómo se realizará la implementación para que dicha información no sea visible para los operadores. Así, el campo que será rellenado por el operador receptor en el mensaje SP, no contendrá información en el mensaje SP que la ER replique a los operadores donantes. Por su parte, la ER no permitirá a los operadores realizar consultas sobre este campo en la ER.



Dado que la implementación asumida por la AOP es coherente con las ET aprobadas, no se considera relevante incluir esta aclaración relacionada con dicha implementación en las especificaciones que aprueba esta Comisión debido a que en las ET consta que la información no será accesible por los operadores. Ahora bien, esta característica debería ser incluida en las especificaciones de detalle de implementación que desarrolle la AOP con posterioridad. De todas formas, se recuerda que la información incluida en el campo “Fecha de solicitud del usuario” deberá ser accesible por esta Comisión y también deberá ser posible consultar la información estadística derivada de dicho dato (tiempo de tramitación previa a la portabilidad).

En definitiva, aunque la aclaración relativa a implementación aportada por la AOP sea correcta, no se considera necesario modificar la especificación para incluir la misma.

#### **d.4) Formatos de mensajes.**

La AOP propone emplear los mismos formatos de mensajes en la implementación de ambos procesos de cambio de operador: proceso básico y proceso asegurado. Aquellos campos que en alguno de los procesos no fueran de aplicación, se remitirían en blanco.

El proceso de cambio de operador definido en las ET sigue los mismos pasos en los procesos básico y asegurado, por lo que se utilizan los mismos mensajes en ambos procesos. Ahora bien, algunos campos de los mensajes pueden no ser necesarios en alguno de los procesos; como por ejemplo, los campos relativos a solicitudes de portabilidad asociadas a desagregación de bucle, que al ser éstas tramitadas por el proceso asegurado, no serían necesarios en aquellas solicitudes que se tramiten por el proceso básico. En las ET no se han especificado mensajes distintos en función del tipo de proceso habiéndose definido un formato único para ambos procesos en los que constan todos los parámetros que se pueden utilizar. Ahora bien, en la descripción de los campos, se observa claramente cuáles se deben rellenar obligatoriamente en función del tipo de portabilidad y su tramitación.

Por tanto, la observación de la AOP es acertada ya que es conveniente implementar un único formato de mensaje igual para ambos procesos, dejándose en blanco los campos que no sean de utilidad. Esta implementación es totalmente coherente con la especificación, por lo que no se considera necesario incluir esta aclaración sobre la implementación en las ET aprobadas por la Comisión.

En definitiva, aun estando de acuerdo esta Comisión con la implementación propuesta por la AOP, no se estima necesario incluir dicha aclaración en las ET desestimándose la propuesta de la AOP.

#### **d.5) Modificaciones relacionadas con los traspasos entre operadores.**

Aunque en la tramitación del procedimiento que ha dado lugar a la Resolución recurrida los operadores miembros de la AOP no solicitaron cambios en las ET que afectasen al procedimiento de portabilidad en caso de traspasos entre operadores aprobado en la Resolución DT 2010/1756, en el presente recurso la AOP solicita una serie de modificaciones en las ET relacionadas con traspasos. Las solicitudes de modificación y su contestación, se analizan a continuación:



- **Número administrativo del bucle**

Una de las causas de denegación de una solicitud por donante es la “falta de correspondencia entre numeración y administrativo/identificador del proceso mayorista”. Según las ET, el operador donante debe informar del administrativo correcto en el campo de texto libre “Descripción causa denegación”. En lugar de utilizar el campo “Descripción causa denegación” para identificar el número administrativo del bucle en los mensajes de denegación DSP2 de la portabilidad por parte del operador donante, la AOP propone una solución alternativa mediante la incorporación de un campo adicional en el mensaje DSP2 para identificar el valor del número administrativo de bucle correcto. La AOP justifica esta propuesta alegando que así se facilita el tratamiento automático de las solicitudes al minimizarse los errores que pudieran derivarse del uso de un campo descriptivo con formato de texto libre.

En primer lugar, es necesario señalar que los operadores no recurrieron el uso del campo “Descripción causa denegación” para identificar el número administrativo de bucle correcto, aprobado en la Resolución DT 2010/1756, y tampoco manifestaron alegación alguna al respecto a lo largo del procedimiento que dio origen a la Resolución ahora impugnada. La utilización de este campo simplemente tenía como objeto reutilizar el formato del mensaje DSP2 y aprovechar el mismo para que el donante pudiera aportar el número correcto de bucle con el menor impacto posible en la ER y en los operadores. Ahora bien, teniendo en cuenta que la Resolución recurrida conlleva una modificación exhaustiva de las ET que todos los operadores y la ER deben modificar en profundidad sus sistemas, y en atención a que los propios operadores del ámbito de la portabilidad fija prefieren utilizar un campo específico para identificar dicho valor y procesarlo así automáticamente minimizando errores, esta Comisión no ve objeciones a que se utilice un campo adicional en lugar de utilizar el campo de descripción. De este modo, la especificación debería modificarse para reflejar este cambio.

Por lo tanto, en el apartado 12.2, el mensaje DSP2 incluirá adicionalmente el campo “Número administrativo del acceso”, el cual será completado por el operador donante si el administrativo informado por el operador receptor no es correcto. Asimismo, en el apartado 5.1.5 se deberá modificar el párrafo “[...] *En el caso de que se trate de un traspaso entre operadores, si no existe correspondencia entre el número de teléfono a portar y el número administrativo del bucle, el operador donante denegará con esta causa, facilitando el administrativo correcto en el campo “Descripción causa denegación”*”, y sustituirlo por: “[...] *En el caso de que se trate de un traspaso entre operadores, si no existe correspondencia entre el número de teléfono a portar y el número administrativo del bucle, el operador donante denegará con esta causa, facilitando el administrativo correcto en el campo “Número administrativo del acceso”*”.

- **Fichero de mensajes CP exclusivo para el operador mayorista.**

La AOP solicita que el fichero de mensajes CP que la ER debe generar de forma exclusiva para el operador de acceso mayorista (TESAU) incorpore, además de los campos aprobados en la Resolución (“Número administrativo del acceso” e “Identificador del proceso mayorista de acceso”), el campo “Flag de acceso mayorista”. Asimismo, la AOP solicita que se incluya en el apartado correspondiente de la especificación el formato y nomenclatura del fichero CP exclusivo para el operador mayorista.





Como se ha mencionado anteriormente, aunque los operadores no recurrieron el formato del mensaje CP a replicar a Telefónica en la resolución de traspasos y tampoco se manifestaron en el sentido expuesto en la presente Resolución, no se observa objeción alguna que impida incluir el campo “Flag de acceso mayorista” en dicho fichero, puesto que los propios operadores se muestran de acuerdo en incluirlo y puede facilitar, sin duda, la gestión automatizada de los mensajes por parte del operador de acceso mayorista.

Por otra parte, la observación de la AOP con respecto a que en el apartado de descripción de los ficheros y mensajes no consta el detalle del fichero CP a replicar al operador mayorista no es exacto. En la especificación se ha optado por incluir un único formato de fichero CP con el conjunto de campos, habiéndose señalado aquellos campos que sólo son utilizados en el fichero CP hacia el operador de acceso mayorista. Tan sólo bastaría con incluir el nuevo campo solicitado por la AOP. Ahora bien, se coincide con la AOP en que faltaría por incluir en la ET la nomenclatura del fichero CP entre terceros.

Así pues, se estima adecuado modificar las ET para incluir en su apartado 12.2, el campo “Flag de acceso mayorista” en el formato del fichero CP, incluyéndose el mismo comentario que para el “Número administrativo del acceso” e “Identificador del proceso mayorista de acceso”: *“Este campo idéntico al correspondiente del mensaje SP sólo aparecerá en el CP que la ER generará hacia el operador de acceso mayorista en el caso de portabilidad con traspaso entre terceros”*.

Por su parte, la nomenclatura del fichero CP para el operador de acceso mayorista será el siguiente:

“MensajesCP\_T\_XXXXX\_DDMMYYYY.gz: fichero de solicitudes confirmadas al operador de acceso mayorista”

- **Causas de denegación**

En el apartado 5.1.5 de las ET, asociado a las causas de denegación por donante, se establece literalmente que *“Las causas Falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su DNI/NIF/CIF, Numeración inactiva, Tipo de acceso incorrecto y Falta de validación por parte del operador revendedor no podrán ser utilizadas por el operador donante que provee el acceso mayorista<sup>24</sup> para denegar las solicitudes de portabilidad asociadas a un servicio mayorista de acceso, al haber realizado dicha validación en el procedimiento de acceso correspondiente”*.

La AOP solicita que se señale explícitamente en las ET que las causas de denegación por el operador donante “Falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su DNI/NIF/CIF” y “Numeración inactiva”, sí podrán ser utilizadas por los operadores donantes en las solicitudes asociadas a traspasos.

Con respecto a esta solicitud no se considera necesario incluir esta aclaración en las ET, ya que la actual redacción es suficientemente clara. Así pues, tales causas aparecen en el apartado de causas posibles de denegación por el donante y no se señala que el operador donante no pueda utilizarlas, salvo en el caso de que dicho donante sea el operador de acceso mayorista (TESAU). Asimismo, en el caso de traspasos este operador de acceso

---

<sup>24</sup> TESAU



mayorista no es el operador donante, por lo que las causas de denegación podrían ser aplicadas. Por tanto, no se considera adecuado modificar las ET en este sentido.

- **Procedimiento de consulta de administrativos**

La AOP propone establecer un procedimiento de consulta de administrativos basado en el proceso básico donde el operador receptor informaría en el mensaje SP con valores ficticios acordados los campos “Número administrativo” e “Identificador del proceso mayorista” y el operador donante en respuesta al mensaje SP contestaría con el correspondiente mensaje de denegación DSP2 con causa “Falta de correspondencia entre numeración y administrativo/identificador del proceso mayorista”, indicando el valor del número administrativo correcto en el campo destinado para ello. La AOP considera que el proceso básico permitiría reducir el tiempo total de tramitación de la solicitud del cliente y, una vez determinado el número administrativo, el operador receptor podría tramitar la solicitud por el proceso asegurado, conforme a las ET.

Al respecto, TESAU reitera su petición de implementación de un *web service* (WS) por parte de todos los operadores para la identificación del bucle al que está asociado un número de teléfono, con el fin de garantizar la correcta sincronización de los traspasos con portabilidad. TESAU alega que la Resolución recurrida ha desestimado esta petición sin motivación.

Conforme se señala en el Fundamento de Derecho Primero, apartado b), los argumentos aducidos por TESAU al respecto, son los mismos que ya trajo a colación en el procedimiento que dio lugar a la Resolución impugnada; principalmente basados en que es necesaria la identificación del acceso en los traspasos con portabilidad y la solución de las especificaciones debería completarse con esta mejora por la que se resolverían definitivamente todos los problemas de identificación de administrativos, reduciendo los costes y tiempos de gestión de los operadores, ya que el WS es menos complejo técnicamente, y podría imponerse a los operadores para facilitar la portabilidad. Según TESAU, las razones para haber descartado el WS en la resolución de traspasos no serían de aplicación en la Resolución recurrida.

Por su parte, VODAFONE, en sus alegaciones individuales, deja constancia de su postura favorable a la propuesta acordada en el seno de la AOP como procedimiento para la consulta de administrativo en contraposición al WS sugerido por TESAU, al considerar que una modificación de la envergadura que supone la propuesta de TESAU, sobrepasaría el ámbito de aplicación del expediente actual.

En primer lugar, se ha de señalar que la resolución de traspasos ya ofrecía la posibilidad de identificar los accesos mediante la base de datos GESCAL de TESAU, y para poder solucionar los casos de error se aprobó que los operadores donantes pudieran aportar el número administrativo correcto en la respuesta de rechazo a la solicitud de portabilidad. Por tanto, con las modificaciones a la especificación propuestas se solucionaban los problemas de identificación de accesos en caso de traspasos con portabilidad, debiendo TESAU solucionar las deficiencias halladas en GESCAL. De hecho, previamente al trámite de audiencia del procedimiento de referencia, ningún operador, incluida TESAU, había solicitado modificación alguna al respecto.

Posteriormente TESAU solicitó, en sus alegaciones al trámite de audiencia, la imposición a todos los operadores del WS para proporcionar la identificación del acceso. No obstante,



esta Comisión consideró que dicha propuesta ya había sido suficientemente analizada en el expediente de traspasos y por aquellos motivos fue desestimada.

La propuesta de la AOP no se trata de una alegación en contra de la Resolución impugnada, sino de una propuesta para aprovechar el potencial de la ER como vía de comunicación entre operadores para otros fines. Por lo tanto, la solución basada en el proceso básico debe entenderse como una funcionalidad adicional acordada entre operadores pero ello no puede interferir, limitar o condicionar los procesos incluidos en las ET para la portabilidad y la ER.

A este respecto, el empleo de la causa de denegación DSP2 existente podría llegar a desvirtuar las estadísticas, por lo que sería imprescindible que dichos mensajes llevaran asociados una causa de denegación nueva ad-hoc que no se solapara con el resto.

Algo similar ocurriría con los mensajes SP ficticios enviados: no existe inconveniente en reutilizar el mensaje SP siempre y cuando la AOP garantice que los mensajes SP ficticios no sean contabilizados como solicitudes de portabilidad en ninguna de las estadísticas o consultas relacionadas con dicho parámetro.

#### **d.6) Mecanismo extraordinario de modificación de cupos diarios.**

Los operadores de la AOP están de acuerdo con las nuevas fórmulas introducidas para detectar más ágilmente si hay un problema de desbordamiento. En línea con ese propósito, la AOP considera conveniente mantener en 8 días el periodo de vigencia del cupo calculado mediante el mecanismo extraordinario, ya que disponer de un mayor plazo de tiempo con el cupo del operador donante ampliado, aseguraría la subsanación de las demoras generadas en la tramitación de las portabilidades afectadas en los días previos, siendo el cliente el principal beneficiado.

En la Resolución, se modificó el periodo en el cual se producen desbordamientos para que la aplicación de la fórmula extraordinaria de actualización del cupo del operador donante fuera más ágil. Así, se redujo de 4 a 3 el número de días distintos en los que se pueda producir desbordamiento y el período donde ha de darse esta circunstancia (de 8 a 5). Ahora bien, al reducir este periodo de cálculo de 8 a 5 días, también se modificó el plazo de aplicación de dicho cupo, que era de 8 días a 5. Esta reducción del plazo de vigencia o de comprobación de la actualización del cupo produce en efecto que, en caso de haberse ampliado el cupo del operador donante, dicha ampliación sólo sea efectiva durante 5 días, en vez de 8, tal y como estaba vigente. Por tanto, se puede causar un perjuicio a los usuarios, ya que podrían tramitarse menos portabilidades que hubieran sido demoradas durante dicho periodo.

Tras haberse analizado la solicitud de la AOP, que está de acuerdo en la reducción de los días distintos de desbordamiento y periodo de cálculo, se coincide con su análisis de que la reducción del plazo de vigencia del cupo calculado con la fórmula extraordinaria podría ser contraproducente, por lo que se propone modificar las ET para que la vigencia del cupo extraordinario sea de 8 días. Así pues, se estima conveniente modificar en el apartado 6.1.2. "Mecanismo extraordinario de modificación de cupos diarios" el siguiente párrafo:

*"La ER comprobará diariamente si concurren las circunstancias excepcionales para la aplicación de la fórmula extraordinaria, en cuyo caso, y una vez aplicada la fórmula, no*



*volverá a comprobarse su aplicación hasta pasados 8 días hábiles. Asimismo, esta comprobación se realizará con independencia de si en los 8 días hábiles anteriores a cuando se den las circunstancias excepcionales hubiera entrado en vigor el cupo ordinario o no.”*

Asimismo, ha de modificarse el apartado 6.1.1 relativo al “Mecanismo ordinario de modificación de cupos diarios” donde se determina que en 5 días hábiles el plazo de aplicación del cupo calculado por la fórmula extraordinaria, ha de sustituirse por 8 días hábiles.

#### **d.7) Informes de estadísticas de la interfaz de supervisión.**

Con respecto a los informes de estadísticas que la Resolución aprobada estima que sean generados por la ER, la AOP considera que los informes: “Tiempo de tramitación medio de portabilidad” y “Tiempo de tramitación previa a la portabilidad”, deberían ser de uso y acceso exclusivos de esta Comisión y no deberían ser puestos a disposición de los operadores.

Como constaba en la Resolución recurrida, el tiempo de tramitación previa es el promedio de días hábiles que transcurren desde la fecha de solicitud de portabilidad del usuario (indicada en el campo correspondiente del mensaje SP) hasta el día de grabación de la solicitud de portabilidad en la ER por el operador receptor. Dado que la información relativa a la fecha de solicitud de portabilidad del usuario se ha considerado que podría ser considerada confidencial, dicho campo no será accesible a los operadores. En consecuencia, por coherencia, la estadística del tiempo de tramitación previa al venir derivada de dicha información, también debería ser considerada confidencial. Así pues, la petición de la AOP en este sentido ha de estimarse.

Sin embargo, la petición relativa a que se impida a los operadores a acceder a la estadística del tiempo de tramitación medio de portabilidad, ha de desestimarse ya que dicho informe aporta el tiempo promedio de tramitación desde el día de la grabación en la ER hasta el día de ejecución de la ventana de cambio, datos ambos que están a disposición del conjunto de operadores por lo que no se considera que esta estadística sea susceptible de ser considerada confidencial aportando, además, transparencia sobre los tiempos medios de tramitación de los operadores.

No obstante lo anterior, las cuestiones planteadas no suponen ninguna modificación de las ET dado que en ella lo único que se determina son las estadísticas que deben ser visibles por la Comisión que, por defecto, no pueden ser consideradas confidenciales.

#### **e) Sobre las nuevas modificaciones de las ET que no están relacionadas con la Resolución recurrida.**

Los miembros de la AOP han solicitado la incorporación de nuevas modificaciones en las ET de portabilidad en telefonía fija que no han sido analizadas con anterioridad. Aunque no deberían formar parte en sentido estricto del recurso de reposición, en virtud del principio de economía procesal y teniendo en cuenta que son los propios operadores miembros de la AOP quienes solicitan de común acuerdo modificaciones que cabe calificar como menores debido a su escasa incidencia en el desarrollo de los trabajos necesarios para implementar las modificaciones previstas en la Resolución recurrida, se aprovecha la resolución del



presente recurso para analizar éstas y así evitar la apertura de un nuevo procedimiento de portabilidad.

### **e.1) Proceso de error detectado por la ER ante solicitudes de acceso múltiple.**

Con el fin de eliminar los problemas ocasionados en la ER y en el operador donante cuando el operador receptor envía varias solicitudes de portabilidad de acceso múltiple, con distintos subconjuntos de numeración relativos al mismo acceso múltiple, indicando en alguna de ellas el *flag* “numeración completa”, los operadores de la AOP solicitan incluir en las ET que la ER realice un control de estas solicitudes y, cuando sea preciso, se emplee el “Proceso de error detectado por la ER” para rechazar con un mensaje W las solicitudes innecesarias con una nueva causa: “Por proceso activo ya en curso”.

Cuando un operador receptor envía una solicitud de acceso múltiple con un subconjunto de numeración del acceso y con el *flag* de completar numeración así como sin haber recibido la confirmación y envía otra solicitud con otro subconjunto de numeración perteneciente al mismo acceso pero disjunta con el anterior, la ER rechaza la segunda solicitud si ésta llega con posterioridad a la recepción del mensaje de confirmación ASP del donante a la primera solicitud pudiéndose realizar la portabilidad completa del acceso múltiple sin problemas. Sin embargo, si llega antes del ASP, la ER envía un mensaje de repetición REPM al donante, causando complicaciones en el donante y llevando a que la solicitud de acceso múltiple no progrese adecuadamente. Para evitar este problema, en este último caso en el que mensajes SP lleguen con anterioridad al mensaje ASP de confirmación por el donante de la solicitud múltiple inicial con la numeración completa, no se encuentra objeción a que la ER realice un control interno de las solicitudes de acceso múltiple sucesivas relativas al mismo usuario final (mismo operador donante, receptor y CIF) y genere un mensaje de error W, teniendo por causa la de “Por proceso activo ya en curso” para operador receptor y donante, rechazándose así los mensajes SP incompletos y continuándose el proceso de la solicitud múltiple con numeración completa.

En consecuencia, se estima adecuado modificar el apartado 5.7 que se refiere al “Proceso de error detectado por la ER” de la ET, incluyendo como nueva causa relacionada con las solicitudes de acceso múltiple, la siguiente: “Por proceso activo ya en curso”.

### **e.2) Corrección en el apartado correspondiente al subproceso de cancelación.**

En las especificaciones vigentes relativas al subproceso de cancelación de portabilidad consta que, si la notificación de cancelación se produjera con una antelación inferior a  $T_{CN}$ , el operador receptor podría iniciar un proceso de modificación de NRN para restaurar los valores anteriores en la base de datos de portabilidad. Sin embargo, los miembros de la AOP aclaran que esta disposición no es del todo exacta. Así pues, para corregir una portabilidad que se ha llevado a cabo sin llegar la tramitación de la cancelación a tiempo, no se podría aplicar el proceso de modificación de NRN ya que este proceso no permite la modificación del operador receptor de la numeración en la base de datos de portabilidad, siendo utilizado para otras situaciones, como por ejemplo, cuando el operador receptor ha incluido en su solicitud de portabilidad un NRN incorrecto. Por tanto, la AOP solicita modificar la redacción actual de las ET y aclarar que en dicho caso se debe realizar una portabilidad inversa, en lugar de utilizar el proceso de modificación de NRN.



A la vista de la justificación presentada por la AOP, se coincide con los operadores en señalar que la actual redacción de la especificación es errónea. Por tanto, se corrige la misma modificando la redacción actual relativa al uso del proceso de modificación de NRN del apartado 5.2 “Subproceso de cancelación del proceso de cambio de operador” y sustituyéndola por la siguiente:

*“[...] Si la notificación de cancelación se produjera con una antelación inferior a  $T_{CN}$ , el operador receptor podría iniciar un proceso de portabilidad inmediatamente después de la expiración de la ventana de cambio, restaurando los valores anteriores en la BDR y las bases de datos internas de los operadores.”*

### **e.3) Variaciones en el proceso de modificación de NRN.**

La AOP propone ampliar el cupo máximo de modificaciones diarias tramitadas “online” hasta 300, en lugar del actual valor de 200, ya que es posible aumentar este cupo puesto que con las nuevas ET, se verá reducido el número de mensajes “online” tramitados por la ER. Asimismo, para simplificar el proceso de modificación de NRN, la AOP propone eliminar los mensajes de confirmación CMN y rechazo RMN procedentes de los operadores terceros, reduciéndose así el número de mensajes intercambiados.

Dado que las modificaciones propuestas por la AOP en el proceso de modificación de NRN conllevan una mayor simplificación del mismo y una mayor eficiencia, tal y como se procedió en la Resolución con la modificación de otros procesos a instancias de la AOP, se considera conveniente acometer los nuevos cambios propuestos por la misma. De hecho, la eliminación de los mensajes de confirmación y rechazo de los operadores terceros, asemejará el proceso online al proceso de modificación masiva de NRN donde los operadores terceros no validan la modificación de NRN. Por tanto, se estima conveniente realizar las siguientes modificaciones en el apartado 5.4 “Proceso de modificación del NRN” de la especificación:

- El cupo global diario de solicitudes tramitadas por la ER se fija en 300 solicitudes por día, dentro del subapartado 5.4.1.
- Eliminación de los mensajes CMN y RMN que los operadores enviaban a la ER en concepto de confirmación o rechazo de la modificación de NRN, dentro del apartado 5.4.2. y del 12.4.
- Eliminación del subapartado 5.4.4 de causas de rechazo de modificación de NRN en operador tercero, como consecuencia de la eliminación de la posibilidad de rechazar el proceso de modificación de NRN por parte de los operadores terceros.
- Se renombra el campo “Lista de operadores que no han enviado una confirmación” del mensaje STM definido en el apartado 12.4 por “Observaciones”.

### **e.4) Temporizadores del subproceso de modificación de NRN.**

La AOP solicita la reducción de los temporizadores  $T_{UVN}$  y  $T_{CM}$  implicados en el proceso de modificación de NRN y cancelación del mismo en 4 horas cada uno y así minimizar el impacto en el cliente final, habida cuenta de que el proceso de modificación de NRN generalmente responde a un error o incidencia.

Teniendo en cuenta que en efecto, el proceso de modificación de NRN y su posible cancelación son desencadenados ante problemas o errores, no se tiene inconveniente en





reducir los temporizadores asociados para reducir el impacto en el cliente final, tal y como propone la AOP. Por tanto, se aceptan los cambios propuestos y se modifica el apartado 11.2 de la especificación para cambiar el valor de los siguientes temporizadores, como sigue:

- $T_{UVN}$  (Plazo desde la solicitud de modificación de NRN por el receptor hasta el inicio de la ventana de modificación de NRN): 12 horas
- $T_{CM}$  (Antelación respecto a la ventana de modificación para que sea posible la cancelación): 8 horas

#### **e.5) Cupo diario de solicitudes de portabilidad.**

La AOP solicita la modificación de la redacción del primer párrafo del apartado 6 “Cupo diario y tipología de solicitudes de portabilidad”, para precisar que se debe entender por cupo diario de solicitudes de portabilidad al máximo número de rangos contenidos en los mensajes de solicitud de conservación de número por cambio de operador puesto que la actual redacción indica lo siguiente: *“máximo número de solicitudes de conservación de número por cambio de operador”*.

De la lectura del apartado relativo a los cupos se deja constancia de que, cuando se trata de solicitudes de acceso múltiple, *“a efectos de cupo, tales solicitudes contabilizarán en igual número que el número de rangos o números individuales que contengan”*. Dado que las solicitudes de acceso individual no tienen cupos asociados y las solicitudes de inteligencia de red vienen con un único número, está claro que, como entiende la AOP, la definición de cupos se refiere al máximo número de solicitudes de un determinado tipo o de rangos contenidos en los mensajes de solicitudes, en caso de ser múltiples.

Aunque podría deducirse de la completa lectura del apartado, no se tiene objeción en modificar las ET para aclarar la definición de cupos, se estima la solicitud de modificar el primer párrafo del apartado 6 “Cupo diario y tipología de solicitudes de portabilidad” en el siguiente sentido:

*“Se entenderá por cupo diario de solicitudes de portabilidad al máximo número de rangos contenidos en los mensajes de solicitud de conservación de número por cambio de operador, de un determinado tipo de accesos, para el que un operador donante garantiza su gestión y ejecución de los procesos asociados en los plazos y condiciones establecidos en esta especificación”*.

Asimismo, se elimina la frase siguiente del mismo apartado por entenderse que ya está contenida en la propia definición:

~~*“A efectos de cupo tales solicitudes contabilizarán en igual número que el número de rangos o números individuales que contengan”*~~.

#### **e.6) Estados en la Base de Datos de Referencia.**

La AOP ha identificado que en el listado de estados posibles para un número contenido en la Base de Datos de Referencia, se contempla el estado “3. Solicitud en espera para proceso de cambio”, no siendo empleado dicho estado actualmente en la ER. Por ello, la AOP propone la eliminación del mismo.



El estado indicado hace referencia a los procesos de cambio en los que la ER aún no ha enviado la solicitud al operador donante ya que ésta ha sido puesta en cola de espera por superación del cupo. Para facilitar la implementación de las ET, la AOP informa que ese estado no es utilizado englobándose esas solicitudes como “solicitudes en trámite para proceso de cambio”. Cabe aclarar que sigue siendo posible obtener una estadística de la cantidad de solicitudes que se han puesto en cola gracias a la existencia de los mensajes QSP (aviso solicitud puesta en cola por superación de cupo) donde se guarda la información referente al donante, receptor y fecha.

En definitiva, teniendo en cuenta que el estado de solicitud en espera para proceso de cambio ya no forma parte de los estados incluidos en la BDR de la ER, se considera necesario corregir la especificación para que la misma esté en concordancia con el funcionamiento de la ER. De este modo, se modifica el apartado 10 “Información contenida en la Base de Datos de Referencia” para eliminar el estado “*Solicitud en espera para proceso de cambio*”. Así, el conjunto de estados de los números de la BDR será el siguiente:

1. Portado
2. No portado
3. En trámite para proceso de cambio
4. En proceso de cambio
5. En cuarentena al haber sido notificada la baja de número portado
6. En proceso de baja de número portado
7. En proceso de modificación de NRN

**f) Sobre la inclusión de los revendedores en los procesos de portabilidad.**

Aunque en sus correspondientes alegaciones los operadores interesados no se oponen a la inclusión de los revendedores en los procedimientos de portabilidad, solicitan la modificación de ciertos aspectos que se analizan a continuación:

**f.1) Obligaciones de los operadores “host” respecto de los revendedores.**

TESAU señala que la Resolución recurrida impone al operador host donante, vía modificación de las ET de portabilidad, obligaciones que no le corresponden al obligarle a asumir una tarea de supervisión del cumplimiento por parte de los operadores revendedores de sus obligaciones en portabilidad fija. También, la AOP señala que los operadores host no tendrían competencia suficiente para ejercer dicha responsabilidad. Añade TESAU que la Comisión no ha valorado sus alegaciones respecto a la necesidad de imponer a los revendedores cláusulas contractuales de cumplimiento de sus obligaciones de portabilidad con los usuarios.

En primer lugar, se ha de señalar que la propuesta de incluir obligaciones de portabilidad en los contratos de los operadores revendedores con sus clientes ya fue analizada en la Resolución, estimándose que esta Comisión no tiene competencia para imponer requisitos en los contratos entre operadores y usuarios, y es a través de las ET donde la Comisión tiene la posibilidad de regular las interacciones entre los operadores y garantizar así la correcta provisión de la portabilidad a los usuarios finales.



De este modo, para solucionar las problemáticas ocasionadas a los usuarios en el caso de portabilidades relacionadas con operadores de reventa, y ante la falta de una solución consensuada entre los operadores, esta Comisión optó por incluir la identidad de los operadores de reventa en los procedimientos permitiendo, de este modo, que la relación de los operadores de reventa con los procesos de portabilidad se efectúe a través de sus operadores host. De esta forma, se reduce el impacto en los operadores y en la ER y se aporta una solución a esta problemática de manera pragmática.

Uno de los problemas que se han detectado en relación con los revendedores es el hecho de que en ocasiones el operador asignatario de la numeración desconoce que el titular de la misma esté prestando una actividad de reventa o, bien conociendo dicha actividad, no se estén aplicando los mecanismos de subasignación de la numeración al revendedor. En tales casos, la Resolución pretendía indicar que con la inclusión de la identidad del revendedor en el mensaje de solicitud de portabilidad el operador donante estaba en disposición de detectar la existencia de un operador de reventa asociado a la numeración a portar.

Por tanto, no se considera adecuado modificar la Resolución al respecto, ya que no se está obligando a los operadores “host” a ejercer de vigilantes del cumplimiento de las obligaciones de portabilidad de sus operadores de reventa, sino que se está dando la posibilidad a los operadores asignatarios de numeración de conocer y corregir las prácticas de uso inadecuado de dicha numeración por parte de identidades que no son usuarios finales.

#### **f.2) Portabilidades entre revendedores dentro del mismo operador “host”.**

La AOP entiende que los cambios de operador revendedor que no lleven asociado un cambio de operador host no deberían verse reflejados como portabilidades en el entorno de la ER (JAZZTEL y VODAFONE reiteran los mismos argumentos en sus respectivos recursos individuales). Según los recurrentes, la Base de Datos de Referencia de numeración portada no deberían aparecer como portadas numeraciones con un NRN del operador donante inicial (como es el caso de cambios de revendedor dentro del mismo operador host inicial), puesto que podría generarse un problema de enrutamiento (el fichero de número portados únicamente incluye aquellos números que tienen un NRN diferente al del operador asignatario).

Como se expuso en la Resolución recurrida, hasta el momento, los cambios de operador de reventa dentro de un mismo operador host se han venido realizando mediante procedimientos internos al propio operador host sin que tales portabilidades de usuario fueran visibles al resto de operadores ni existiera transparencia en el proceso de cambio. Aunque los cambios de operador de reventa dentro del mismo operador host no han necesitado ser visibles a nivel de encaminamientos entre los operadores debido a que se mantiene el mismo operador de red sin cambiarse su NRN, se ha de señalar que desde el punto de vista del usuario y de los operadores directamente involucrados (operador reventa receptor, operador reventa donante y operador host), se está produciendo una portabilidad o cambio de operador que presta servicio al usuario, con lo que se debe asegurar que se cumplen los procedimientos y plazos establecidos para su ejecución. Por ello, al haberse incluido en las ET a los operadores revendedores dentro de los procedimientos, se considera lógico incluir como portabilidades todos los cambios de operador de reventa, incluyendo las portabilidades entre operadores revendedores del mismo operador host. De esta manera, se consigue una transparencia completa sobre todos los movimientos de



operador y se posibilita que el procedimiento de cambio de operador de reventa dentro del mismo host mantenga las mismas garantías para el usuario que en caso de cambio de operador host.

De hecho, con las modificaciones introducidas se está en una situación similar al caso de la portabilidad móvil en la que se lleva un seguimiento de los números portados (aunque con algunas reservas como sería la imposibilidad de identificar el revendedor propietario del mismo; en la portabilidad móvil, cada revendedor tiene su NRN propio que le identifica unívocamente)<sup>25</sup>. Con la nueva especificación deberán contabilizarse como portados los números que han cambiado de operador de reventa dentro del mismo operador host inicial.

Aunque la AOP menciona que esta característica podría generar problemas de enrutamiento, se considera que el uso de la BDR por parte de los operadores de red para encaminar las llamadas entre sí, no implica que en dicha base de información no puedan constar también las portabilidades que no implican cambios de operador de red existiendo mecanismos para extraer los números afectados como, por ejemplo, (i) filtrado del fichero de encaminamiento de aquellos números que pertenezcan al operador donante inicial/asignatario de la numeración, (ii) elección de un NRN ficticio para asociar a estos números o (iii) la llevanza de un fichero de números portados paralelo al fichero de encaminamiento, entre otros. La mejor solución deberá ser acordada en el seno de la AOP al objeto de permitir identificar los mencionados casos como números portados.

Sin perjuicio de lo anterior, la AOP ha marcado la existencia de una inconsistencia dentro del apartado 5.1.1 de la especificación, ya que al modificar el apartado para incluir las portabilidades entre revendedores con mismo operador host, no se ha modificado la frase relativa a la consideración de numeración no portada. Así, se considera conveniente modificar la siguiente frase del apartado 5.1.1 del siguiente modo:

*“Si el operador receptor de la numeración fuera el operador donante inicial, una vez concluido el proceso de cambio dicha numeración tendría, a todos los efectos, la consideración de numeración no portada, salvo que la misma sea efectuada en nombre de un operador revendedor [...]”*

### **f.3) Nueva causa de denegación por el operador de reventa.**

La AOP ha detectado la necesidad de incorporar una nueva causa de denegación que permita informar de que la denegación tiene lugar por indicación del operador revendedor, por considerar éste que los datos del cliente informados en el mensaje SP no son correctos.

En la Resolución recurrida se incluye una nueva causa de denegación para el caso en que el operador revendedor donante no haya respondido a su operador host para validar la

---

<sup>25</sup> En portabilidad móvil los cambios de operador de reventa manteniendo el mismo operador host son habituales y se incluyen dentro de los procedimientos de portabilidad y a nivel de la base de datos de portabilidad. La diferencia principal entre los procedimientos de portabilidad fija y móvil radica en que esta última incluye en el NRN la identificación de los operadores de reventa. Sin embargo, dicha información es útil a nivel de los procedimientos de portabilidad, pero no es necesaria para el encaminamiento de las llamadas entre las redes, puesto que es mediante los primeros dígitos del NRN que se conoce el operador de red asociado al que se debe encaminar la llamada portada.



correspondencia entre numeración y cliente (“Falta de validación por parte del operador revendedor”). Por su parte, en caso de que el operador revendedor donante haya efectuado dicha validación y resulte que los datos del cliente no coincidan con los asociados a dicho número, la causa de denegación que debería aplicarse sería “Falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su DNI/NIF/CIF”.

Aún cuando bien es cierto que el operador host donante también puede denegar la solicitud de portabilidad por dicha causa, no cabe considerar que el discernir qué entidad (operador host u operador revendedor) ha denegado la portabilidad sea extremadamente complejo, conforme pretende la AOP puesto que la solicitud a la que hace referencia el rechazo se especifica claramente si va dirigida directamente al host o si bien existe un revendedor implicado.

#### **4) Identificación del revendedor.**

- JAZZTEL indica que la inclusión de la identificación del operador revendedor en el procedimiento de portabilidad no debería tener carácter obligatorio. En caso de deberse incluir dicha identificación, JAZZTEL considera adecuado que el campo “nombre del operador de reventa” sea sustituido por “CIF del operador de reventa”. En línea con JAZZTEL, VODAFONE y TESAU también son partidarios de identificar unívocamente a los revendedores por el CIF.

El hecho de identificar a los operadores revendedores por su CIF supondría que todos los operadores deberían ser capaces de determinar dicho CIF a partir del nombre del operador reventa, puesto que normalmente el usuario desconoce dicho dato. Para ello, deberían de ponerse en común las identidades de los CIF entre todos los operadores lo cual sería equivalente a acordar códigos más simples que un CIF para identificar a cada operador revendedor. Partiendo de la premisa mencionada en la Resolución recurrida consistente en incorporar a los revendedores de manera simple y poco onerosa para el conjunto de operadores, se ha estimado más sencillo y suficiente, por el momento, aportar el nombre del operador de reventa en el mensaje SP para que el operador donante pueda identificar el operador revendedor asociado a dicha numeración, sin menoscabo de que el receptor pueda añadir otros datos adicionales como el CIF del revendedor de modo que sea más sencillo para el donante identificarlo en caso de duda.

- Relacionado con la identificación del operador de reventa, ORANGE solicita que el campo asociado al revendedor donante pueda quedar en blanco o se cumplimente con un genérico “Revendedor” en caso de que el operador receptor no conozca o tenga dudas sobre la denominación exacta del revendedor donante, o cuando se tenga sospechas de que se trate de un revendedor aunque el cliente haya indicado que el donante es un operador host. Asimismo, ORANGE pide que el operador host donante no pueda rechazar una solicitud de portabilidad por la denominación introducida en el campo revendedor, incluso en los casos en que existan casos de comercialización del servicio por un revendedor de “segundo nivel”.

Aunque conforme lo señala ORANGE, puede ocurrir que, en ocasiones, se desconozca por parte del propio usuario de que su operador de servicios es en realidad un operador revendedor. Esta situación debería ser residual y fácilmente resoluble ya que en cualquier caso debería constar en el contrato firmado con el cliente la identificación real del operador que presta el servicio. Por tanto, no se considera conveniente que el



operador receptor deje el campo en blanco o de forma genérica sin identificar al operador revendedor debido a que, en dichos casos, el operador host donante no tendría la certeza de que quien le consta como titular de la numeración esté en realidad ejerciendo actividades de reventa, ya que el usuario no lo ha explicitado.

Asimismo, tampoco sería conveniente que el operador donante no pueda rechazar las solicitudes que vengan con dicho campo en blanco o de forma genérica sin identificar, puesto que entonces se podría propiciar un incremento de casos de “slamming” por parte del operador receptor. Ahora bien, cuando el campo revendedor venga rellenado por el operador receptor, el operador donante deberá tramitar la solicitud con dicho revendedor. En caso de que la denominación del revendedor sea desconocida al operador host, posiblemente por tratarse de un operador revendedor de “segundo nivel”, el revendedor que consta como titular al operador host debería responsabilizarse de la correcta validación de la identidad del cliente final, siendo asimismo el operador host responsable del control de la numeración asignada por lo que, ante el conocimiento de revendedores sucesivos, el operador host debería en todo momento controlar el uso de la numeración correspondiente a cada revendedor. Se recuerda a su vez que la modificación incluida en las ET pretende aportar una vía de solución a los problemas existentes permitiendo al operador host donante tener constancia de aquellos casos de titularidad de su numeración que esté siendo revendida sin su conocimiento, y en consecuencia, corregirlos.

- Por su parte, VODAFONE sigue abogando por la solución que ya propuso en el ámbito del expediente recurrido consistente en que se estableciera la obligatoriedad de que el revendedor apoderase al cliente para que éste pudiese cursar la solicitud en nombre del revendedor. Según Vodafone, esta posibilidad entraría dentro del ámbito de competencias de la Comisión y permitiría resolver el problema de los rechazos por falta de correspondencia del DNI.

Nuevamente cabe señalar que esta Comisión no tiene competencia para imponer requisitos en los contratos entre operadores y usuarios. Aun cuando se corroborase que este caso particular fuese una excepción y entrase dentro de las competencias de la Comisión por tratarse de información a incluir dentro del contrato de portabilidad (parte de las especificaciones), debe recordarse que el derecho a la portabilidad es un derecho de los usuarios del servicio telefónico que está por encima de la existencia o no de cláusulas contractuales que lo reafirmen. En este sentido, no se considera necesario incluir cláusula adicional alguna para garantizar la portabilidad, máxime cuando ello podría enmascarar la existencia de los operadores reventa sobre los que recae directamente la obligación.

#### **f.5) Portabilidades de revendedores iniciados por el proceso básico.**

ORANGE propone medidas para tratar los casos en los que el operador receptor solicite una portabilidad sin conocimiento de que exista un revendedor y finalmente sí exista un revendedor donante. Como estos casos serían solicitados mediante el proceso básico, ORANGE propone bien que el operador donante indique en un mensaje específico al operador receptor que su solicitud pasará a gestionarse como proceso asegurado, o bien





que se habilite una nueva causa de rechazo DSP2 para que el operador donante indique que la solicitud no se ha pedido con el proceso asegurado.

En la práctica, puede ocurrir que los usuarios desconozcan que el operador que le presta servicio no es el operador donante, sino un operador revendedor de dicho host donante. Sin embargo, la probabilidad de que estos casos ocurran debería reducirse en el tiempo y además muchos de estos casos serán realmente tramitados por el proceso asegurado debido a que exista una modificación del acceso asociado al mismo. Por tanto, no se considera adecuado añadir complejidad al proceso con una nueva causa de denegación por donante diferente de las ya existentes, especialmente cuando ya existe el campo de texto "Descripción de la causa de denegación" donde el operador donante puede informar de la existencia de un revendedor y, por tanto, la conveniencia de iniciar el proceso asegurado.

Adicionalmente, ORANGE solicita a la inversa que si una solicitud es tramitada por error por el proceso asegurado al creer que hay un revendedor y realmente se trata de una numeración directamente gestionada por el operador host, que no se rechace la solicitud y pueda seguirse cursando por el proceso asegurado. Ha de señalarse que estos casos no implicarían un rechazo de la solicitud por el proceso asegurado puesto que el operador donante validaría la identidad del cliente y la solicitud podría seguir siendo cursada por el proceso asegurado, ya que nada impide que el operador donante pueda continuar la tramitación de la solicitud.

#### **f.6) Observaciones adicionales en causas de denegación.**

ORANGE propone que en la causa de rechazo por falta de respuesta del revendedor, se incorpore un campo de observaciones donde el operador donante pueda informar del revendedor que a él le consta que no está respondiendo a la solicitud de portabilidad. Análogamente, en el caso de que el operador donante deniegue la solicitud por falta de correspondencia entre numeración y datos de abonado (de una petición dirigida a un revendedor), ORANGE también propone que se incluya un campo de observaciones donde recoger el nombre del revendedor que refiere tal falta de correspondencia.

De manera similar a la respuesta a la petición anterior, no se considera necesario incorporar estos campos adicionales puesto que el operador revendedor donante vendrá convenientemente identificado en su campo correspondiente del mensaje SP introducido por el operador receptor a partir de la información del usuario. Aquellos casos donde la identidad del operador revendedor que le conste al operador host sea distinta de la indicada por el receptor, se consideran menos numerosos en la práctica y pueden solucionarse entre los operadores donante y receptor a través de la información de contacto y/o vía el sistema de gestión de incidencias. En todo caso, siempre es posible utilizar el campo "Descripción causa denegación" para informar del nombre del operador revendedor.

#### **g) Sobre la guarda de un mes de números finalmente no portados.**

JAZZTEL alega que existe una diferencia de trato de los clientes que cancelan su número en función del estado de la numeración:

- Si su número está portado, el operador donante inicial tiene la obligación de guardar un mes antes de la reasignación del número a otro cliente.



- Si el número no está portado, el asignatario puede reasignarlo de inmediato.

Según JAZZTEL, el hecho descrito supone una cierta indefensión del usuario que quiere conservar su número si su operador es el asignatario/subasignatario inicial respecto a otros clientes cuyo operador ha recibido el número por portabilidad. Para ello solicita una modificación de las especificaciones técnicas para guardar cuarentena de un mes para todo tipo de números.

Al respecto, cabe aclarar que no está prohibido que los operadores mantengan en cuarentena los números aun cuando sean los asignatarios. Es decir, depende del operador si aplicar la guarda o no. Por ello, si JAZZTEL pretende dar más seguridad a sus usuarios no existe impedimento para establecer voluntariamente una guarda de un mes a sus propios números.

No obstante, generalizar la modificación propuesta por JAZZTEL al resto de operadores, no se encuentra contemplado en la regulación actual<sup>26</sup> debiendo desestimarse la solicitud de JAZZTEL señalando que la misma requiere de un procedimiento independiente por medio del cual se pueda recabar la opinión del sector y determinar si existen motivos suficientes para acometer dicho cambio.

#### **h) Sobre la unificación de los días declarados festivos.**

JAZZTEL alega que el hecho de considerar en la ER diferentes días festivos en función de la región geográfica (festivos autonómicos y fiestas locales), supone un retraso del tratamiento de las solicitudes de portabilidad y la acumulación de las mismas cuando se reactiva la actividad.

La decisión de considerar diferentes festivos (y no solo los nacionales) tiene y ha tenido desde un principio el objetivo de respetar las jornadas laborales de los trabajadores que se tienen que desplazar a realizar trabajos manuales u otros trabajadores que deben estar pendientes de los procesos administrativos. Por ello, se considera que ha de mantenerse la separación de festivos puesto que, de lo contrario, los problemas derivados de la falta de recursos podrían ser mayores que los problemas que se pretenden evitar.

#### **i) Sobre la exigencia de la identificación al operador host por parte del abonado en su solicitud de portabilidad.**

En las vigentes ET se establecen los datos que deben aparecer en el contrato que el abonado firma con el operador receptor. En particular, se especifica que *“El operador receptor y el operador donante corresponden de manera general a los operadores de red, sin perjuicio de que en la solicitud deba constar a su vez la información sobre el operador revendedor receptor y el operador revendedor donante, en caso de que existan”*.

ORANGE considera que la coexistencia en el contrato de información relativa a “operador de red” y “operador revendedor”, puede ser percibida negativamente por el usuario (e incluso puede entorpecer la contratación y dificultar el proceso) puesto que, por una parte, seguramente desconozca que existen dos actores involucrados en el servicio y, por otra, no aporta información adicional ya que el receptor puede saber por él mismo a qué host

---

<sup>26</sup> La obligación contenida en el Reglamento MAN (artículo 44.4) de guarda de un mes se circunscribe exclusivamente a los números portados.



pertenece el número (consultado el registro de numeración y la base de datos de números portados). Por lo tanto, en la solicitud del abonado sería más preciso hablar en términos neutros como el operador que figura en el contrato.

Se propone reformular las frases de los apartados 13.1 y 13.2, referentes a la información que debe aparecer en los contratos de los abonados, de la siguiente manera:

*“El operador receptor y el operador donante corresponden de manera general a los operadores de red, sin perjuicio de que en la solicitud del usuario deba constar a su vez la información sobre el pueda hacerse referencia al operador revendedor receptor y/o al operador revendedor donante, en caso de que existan así figure en el contrato del abonado”.*

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

## RESUELVE

**PRIMERO.-** Estimar parcialmente los recursos de reposición interpuestos por France Telecom España, SAU, y por la Asociación de Operadores para la Portabilidad contra la Resolución del Consejo de esta Comisión, de fecha 26 de abril de 2012, relativa a la modificación de las especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración fija en caso de cambio de operador, por la que se puso fin al expediente DT 2009/1634, únicamente en lo que se refiere a los aspectos que se modifican de las mencionadas especificaciones técnicas, conforme se detallan en el Anexo de esta Resolución.

**SEGUNDO.-** Desestimar íntegramente los recursos interpuestos por Telefónica de España, SAU, y Jazz Telecom, SAU, contra la Resolución del Consejo de esta Comisión, de fecha 26 de abril de 2012, relativa a la modificación de las especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración fija en caso de cambio de operador, por la que se puso fin al expediente DT 2009/1634.

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 puede interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.12 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición Adicional Cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento



Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

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



## Anexo:

**Modificaciones en la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración fija en caso de cambio de operador aprobadas en la Resolución del Consejo de esta Comisión, de fecha 26 de abril de 2012, relativa a la modificación de las especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración fija en caso de cambio de operador, por la que se puso fin al expediente DT 2009/1634**

### Apartado 5.1 Cambio de Operador con conservación de numeración

Se modifica la frase del apartado 5.1.1 *“Si el operador receptor de la numeración fuera el operador donante inicial, una vez concluido el proceso de cambio dicha numeración tendría, a todos los efectos, la consideración de numeración no portada”* por la siguiente *“Si el operador receptor de la numeración fuera el operador donante inicial, una vez concluido el proceso de cambio dicha numeración tendría, a todos los efectos, la consideración de numeración no portada, salvo que la misma sea efectuada en nombre de un operador revendedor.[...]”*.

En el mismo apartado 5.1.5 se sustituye el párrafo *“[...] En el caso de que se trate de un traspaso entre operadores, si no existe correspondencia entre el número de teléfono a portar y el número administrativo del bucle, el operador donante denegará con esta causa, facilitando el administrativo correcto en el campo “Descripción causa denegación”* por el siguiente: *“[...]En el caso de que se trate de un traspaso entre operadores, si no existe correspondencia entre el número de teléfono a portar y el número administrativo del bucle, el operador donante denegará con esta causa, facilitando el administrativo correcto en el campo “Número administrativo del acceso”*.

### Apartado 5.2 Subproceso de cancelación del proceso de cambio de operador

Se modifica la redacción actual relativa al uso del proceso de modificación de NRN del apartado 5.2 sustituyendo *“[...] Si la notificación de cancelación del proceso se hubiera producido con una antelación inferior al plazo  $T_{CM}$ , el operador receptor podría iniciar un nuevo proceso de modificación de NRN restaurando los valores anteriores en la BDR y en las bases de datos internas de resto de operadores”* por el texto *“[...] Si la notificación de cancelación se produjera con una antelación inferior a  $T_{CN}$ , el operador receptor podría iniciar un proceso de portabilidad inmediatamente después de la expiración de la ventana de cambio, restaurando los valores anteriores en la BDR y las bases de datos internas de los operadores”*.

### Apartado 5.4 Proceso de modificación del NRN

Dentro del subapartado 5.4.1, se sustituye *“Para no provocar un colapso en la ER, se fija un cupo global diario de 200 solicitudes por día”* por *“Para no provocar un colapso en la ER, se fija un cupo global diario de 300 solicitudes por día”*.

Dentro del apartado 5.4.2, se elimina el punto 5 *“Los operadores, a la recepción del mensaje MN de modificación de NRN, deberán enviar un mensaje CMN de confirmación o de rechazo RMN a la ER dentro del plazo TNRN. La no recepción en plazo del mensaje CMN*



*válido se considerará como rechazo”, se renombra el punto 6 por 5 y se eliminan las referencias a los mensajes CMN y RMN en la gráfica incluida en el apartado.*

Eliminación del subapartado 5.4.4 de “Causas de rechazo de modificación de NRN en operador tercero”, como consecuencia de la eliminación de la posibilidad de rechazar el proceso de modificación de NRN por parte de los operadores terceros.

#### Apartado 5.7 Proceso de error detectado por la ER

Se modifica el apartado 5.7 de la especificación, incluyendo una nueva causa para el mensaje de error W relacionada con las solicitudes de acceso múltiple: “Por proceso activo ya en curso”.

#### Apartado 6 Cupo diario y tipología de solicitudes de portabilidad

Se modifica el primer párrafo del apartado 6 sustituyendo “*Se entenderá por cupo diario de solicitudes de portabilidad al máximo número de solicitudes de conservación de número por cambio de operador, de un determinado tipo de accesos, para el que un operador donante garantiza su gestión y ejecución de los procesos asociados en los plazos y condiciones establecidos en esta especificación*” por el texto “*Se entenderá por cupo diario de solicitudes de portabilidad al máximo número de rangos contenidos en los mensajes de solicitud de conservación de número por cambio de operador, de un determinado tipo de accesos, para el que un operador donante garantiza su gestión y ejecución de los procesos asociados en los plazos y condiciones establecidos en esta especificación*”.

Se elimina la frase del mismo apartado 6 “*A efectos de cupo tales solicitudes contabilizarán en igual número que el número de rangos o números individuales que contengan*”, por entenderse que ya está contenida en la propia definición.

Dentro del subapartado 6.1.1, sobre “Mecanismo ordinario de modificación de cupos diarios” se sustituye la mención de 5 días hábiles relativa al plazo de aplicación del cupo calculado por la fórmula extraordinaria, resultando en el nuevo texto “[...] *Si se diesen estas condiciones, se calcularía y aplicaría el cupo calculado por la fórmula extraordinaria y se aseguraría su vigencia durante 8 días hábiles. [...] Si el cupo calculado por la fórmula ordinaria es estrictamente menor al calculado por la fórmula extraordinaria en vigor, se esperará a que finalice el período de 8 días hábiles de aplicación del cupo calculado por la fórmula extraordinaria, sin perjuicio de que al final del período se den nuevamente las condiciones para el cálculo del cupo por la fórmula extraordinaria y se proceda al mismo*”.

Dentro del subapartado 6.1.2, sobre “Mecanismo extraordinario de modificación de cupos diarios” se sustituye la mención de 5 días hábiles relativa al plazo de aplicación del cupo calculado por la fórmula extraordinaria, resultando en el nuevo texto “*La ER comprobará diariamente si concurren las circunstancias excepcionales para la aplicación de la fórmula extraordinaria, en cuyo caso, y una vez aplicada la fórmula, no volverá a comprobarse su aplicación hasta pasados 8 días hábiles. Asimismo, esta comprobación se realizará con independencia de si en los 8 días hábiles anteriores a cuando se den las circunstancias excepcionales hubiera entrado en vigor el cupo ordinario o no*”.





#### Apartado 10 “Información contenida en la Base de Datos de Referencia”

Se modifica el apartado 10 para eliminar el estado “*Solicitud en espera para proceso de cambio*”, dejando el conjunto de estados de los números de la siguiente manera:

1. Portado
2. No portado
3. En trámite para proceso de cambio
4. En proceso de cambio
5. En cuarentena al haber sido notificada la baja de número portado
6. En proceso de baja de número portado
7. En proceso de modificación de NRN

#### Apartado 11.2 valores de temporizadores

Se modifica los valores de los temporizadores de la tabla del apartado 11.2 como sigue:

- $T_{UVN}$  (Plazo desde la solicitud de modificación de NRN por el receptor hasta el inicio de la ventana de modificación de NRN): 12 horas
- $T_{CM}$  (Antelación respecto a la ventana de modificación para que sea posible la cancelación): 8 horas

#### Apartado 12 Descripción de los mensajes y ficheros intercambiados

Se incluye el campo “Número administrativo del acceso” en el mensaje DSP2 definido en el apartado 12.2, sobre “Mensajes y ficheros del proceso de cambio”, con comentario “*Campo que informa sobre el administrativo correcto en caso de falta de correspondencia entre numeración y administrativo/identificador del proceso mayorista*”.

Se incluye en el mensaje CP definido en el apartado 12.2 el campo “Flag de acceso mayorista”, incluyéndose como comentario “*Este campo idéntico al correspondiente del mensaje SP sólo aparecerá en el CP que la ER generará hacia el operador de acceso mayorista en el caso de portabilidad con traspaso entre terceros*”.

Se incluye en el apartado 12.2, la nomenclatura del fichero CP para el operador de acceso mayorista siguiente: MensajesCP\_T\_XXXXX\_DDMMYYYY.gz: fichero de solicitudes confirmadas al operador de acceso mayorista.

En el apartado 12.4 sobre “Mensajes del proceso de Modificación de NRN” se eliminan los mensajes CNM y RMN y se reformula el título del campo “Lista de operadores que no han enviado una confirmación” del mensaje STM por “Observaciones”.

#### Apartado 13 Requisitos mínimos a incluir en las solicitudes de abonado de cambio de operador

Se reformula el texto de los apartados 13.1 y 13.2 “*El operador receptor y el operador donante corresponden de manera general a los operadores de red, sin perjuicio de que en la solicitud deba constar a su vez la información sobre el operador revendedor receptor y el operador revendedor donante, en caso de que existan*” por el siguiente enunciado “*El operador receptor y el operador donante corresponden de manera general a los operadores*”



*de red, sin perjuicio de que en la solicitud del usuario pueda hacerse referencia al operador revendedor receptor y/o al operador revendedor donante, en caso de que así figure en el contrato del abonado”.*