

***Documentación de consulta para el ejercicio escrito con  
referencia DTSA-RCE OEP/2024 PI***

*Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones*

Artículo 70. Cambio de operador y conservación de los números por los usuarios finales.

1. Los usuarios finales tienen derecho a cambiar de operador y los que tengan números del plan nacional de numeración tienen el derecho de conservar su número, previa solicitud, con independencia del operador que preste el servicio, al menos en los siguientes supuestos:

- a) en una ubicación fija, cuando se trate de números geográficos;
- b) en cualquier ubicación, si se trata de números no geográficos.

2. Cuando un usuario final rescinda un contrato con un operador, conservará el derecho a cambiar su número al nuevo operador durante, al menos, un mes después de la fecha de rescisión, a menos que el usuario final renuncie a ese derecho.

3. La conservación del número y su activación subsiguiente se ejecutarán con la mayor brevedad en la fecha o fechas acordadas explícitamente con el usuario final. En cualquier caso, a los usuarios finales que han suscrito un acuerdo para cambiar un número a un nuevo operador se les activará dicho número en el plazo de un día hábil desde la fecha acordada con el usuario final.

En caso de que el proceso de conservación del número falle, el operador donante reactivará el número o el servicio del usuario final hasta que dicho proceso finalice con éxito y continuará prestando sus servicios en las mismas condiciones hasta que se activen los servicios del operador receptor. En cualquier caso, la pérdida de servicio durante el proceso de cambio y conservación no excederá de un día hábil.

Los operadores cuyas redes de acceso o recursos sean utilizadas por el operador donante o por el receptor, o por ambos, velarán por que no haya pérdida de servicio que pueda retrasar los procesos de cambio o conservación.

4. En el caso de cambio de operador de servicios de acceso a internet, los operadores afectados facilitarán a los usuarios finales información adecuada antes y durante el proceso de transferencia y garantizarán la continuidad del servicio de acceso a internet, salvo que no sea posible técnicamente.

El operador receptor velará por que la activación del servicio de acceso a internet se produzca en el menor tiempo posible, en la fecha y en el horario expresamente acordados con el usuario final. El operador donante continuará prestando sus servicios de acceso a internet en las mismas condiciones hasta que el nuevo operador active a su vez los servicios de acceso a internet. La pérdida de servicio durante el proceso de transferencia no excederá de un día hábil.

5. El operador receptor dirigirá los procesos de cambio y conservación de números, debiendo cooperar de buena fe tanto el operador receptor como el operador donante. A tal efecto, ambos operadores no provocarán retrasos ni cometerán abusos relacionados con los procesos de cambio y conservación ni

cambiarán números. En particular, no se podrá transferir a los usuarios finales en contra de su voluntad o sin su consentimiento explícito.

El contrato del usuario final con el operador donante se rescindirá de forma automática con la finalización del proceso de cambio.

6. El proceso de cambio de operador y de conservación del número se regulará mediante real decreto, para lo cual deberá tenerse en cuenta la normativa en materia de consumidores y usuarios, la viabilidad técnica y la necesidad de mantener la continuidad del servicio al usuario final. En aplicación de este real decreto y su normativa de desarrollo, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá fijar, mediante circular, características y condiciones para el cambio de operador y la conservación de los números, así como los aspectos técnicos y administrativos necesarios para que ésta se lleve a cabo.

Esta regulación incluirá, cuando sea técnicamente viable, un requisito para que la conservación del número se complete mediante el aprovisionamiento inalámbrico de recursos, excepto cuando un usuario final solicite lo contrario.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá adoptar medidas adecuadas que garanticen que los usuarios finales queden adecuadamente informados y protegidos durante todo el proceso de cambio y conservación.

7. Los operadores donantes reembolsarán, a petición del consumidor y sin dilaciones indebidas, cualquier crédito pendiente a los consumidores que usen servicios de prepago. El reembolso solo podrá estar sujeto a una tasa si se estipula así en el contrato. Esa tasa será proporcionada y adecuada a los costes reales asumidos por el operador donante al ofrecer el reembolso, a cuyos efectos la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá requerir del operador donante cualquier información que permita acreditar este extremo.

8. El retraso y los abusos en materia de cambio de operador, de conservación de los números y en caso de no presentación a una cita de servicio y para la instalación, por parte de los operadores o en su nombre, dará derecho a los abonados a una compensación en los términos que se establezcan mediante real decreto, en el que se fijarán asimismo los supuestos en que dicha compensación será automática. Las condiciones y procedimientos para la resolución de los contratos no deberán constituir un factor disuasorio para cambiar de operador.