

La CNMC revisará la regulación sobre portabilidad y verificación del consentimiento del cliente

- Abre consulta pública para actualizar las dos circulares clave que regulan cómo debe gestionarse el cambio de operador y la conservación del número, así como los mecanismos para acreditar el consentimiento informado de los usuarios en estos procesos.
- La consulta plantea cuestiones técnicas y jurídicas para reforzar la protección de los usuarios y facilitar un cambio de proveedor rápido y seguro.
- Se abordan aspectos como el cambio de operador a distancia, los paquetes de servicios o la portabilidad sin numeración asociada.

Madrid, 13 de junio de 2025- La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha lanzado una consulta pública sobre los procesos de cambio de operador y conservación de numeración ([CIR/DTSA/009/25](#)).

El objetivo es revisar y actualizar dos normas fundamentales: la [Circular 1/2008](#), sobre los procedimientos de portabilidad, y la [Circular 1/2009](#), relativa al consentimiento informado en la contratación de servicios de comunicaciones electrónicas.

Ambas normas y su desarrollo a través de su aplicación han sido esenciales para garantizar el derecho de los usuarios a conservar su número de teléfono cuando cambian de proveedor, y para evitar prácticas irregulares en la contratación. Sin embargo, la evolución tecnológica, el auge de los servicios empaquetados y los cambios normativos (como la entrada en vigor en 2022 de la [Ley General de Telecomunicaciones](#)) hacen necesaria su revisión.

¿Qué preguntamos en esta consulta?

La CNMC plantea una serie de cuestiones para recabar aportaciones sobre:

- **Cómo debe acreditarse el consentimiento informado** del usuario, especialmente en contrataciones a distancia o electrónicas.
- **La portabilidad conjunta de números fijos y móviles**, algo cada vez más frecuente en los paquetes convergentes.
- **El modelo técnico, económico y organizativo y de gestión del cambio de operador en servicios sin numeración**, como el acceso a internet fijo.

- **El tratamiento de las ofertas empaquetadas**, que combinan internet, móvil, televisión u otros servicios.
- **El papel de los operadores donantes y receptores** en cada fase del proceso, y las posibles mejoras técnicas o procedimentales para evitar errores o retrasos.

Esta consulta pública se enmarca en el [Plan de Actuaciones 2025 de la CNMC](#).

Con esta revisión, la CNMC quiere seguir impulsando un cambio de operador y una portabilidad segura, clara y centrada en los derechos del usuario.

Esta consulta pública está dirigida a todos los agentes del sector de las telecomunicaciones y otros interesados, como las asociaciones de usuarios. Las aportaciones pueden enviarse hasta el 13 de julio de 2025 a través de la [sede electrónica de la CNMC](#).

Contenido relacionado:

- [CIR/DTSA/009/25](#): Consulta pública