



www.uclm.es/centro/cesco

PORTABILIDAD: PRECIOS, FIANZAS Y REVOCACIÓN

- Ana I. Mendoza Losana-

Anaisabel.Mendoza@uclm.es

Profesora Contratada Doctora de Derecho Civil.

Centro de Estudios de Consumo

<http://www.uclm.es/centro/cesco/>

Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha: marzo de 2011

Se plantea consulta al Centro de Estudios de Consumo sobre el carácter abusivo de la práctica de un distribuidor autorizado por un operador de telecomunicaciones para realizar a su favor contratos de prestación de servicios de telefonía móvil, consistente en exigir una fianza en concepto de portabilidad.

1. DETALLES DE LA PRÁCTICA.

El distribuidor emite una factura en la que se cobra la cantidad de 20,00 € en concepto de "fianza portabilidad". Al parecer el cliente acudió a la tienda para solicitar la portabilidad de sus líneas móviles de un operador al operador con el que colabora el distribuidor con adquisición de dos terminales y en ese momento le exigieron el pago de esta cantidad explicándole que era para compensar el supuesto de que no fuera a retirar los móviles.

Tras formalizar la portabilidad, el usuario recibió una contraoferta de su operador de origen y decidió anular la portabilidad solicitada. Cuando fue al distribuidor a comunicar la anulación y recuperar la fianza, en la tienda se le indicó que no procedía la devolución porque la portabilidad se había cancelado y que la fianza se cobraba precisamente para de alguna forma compensar las portabilidades anuladas por los clientes.

2. EL DERECHO A LA PORTABILIDAD.

2.1. Contenido del derecho.

Desde las primeras normas liberalizadoras del sector de las telecomunicaciones se reconoció a los usuarios el derecho a conservar el número en caso de cambio de operador, considerándolo no sólo en su dimensión de derecho subjetivo sino

principalmente como un instrumento clave para facilitar la competencia efectiva en este mercado (art. 1.2, I Directiva 98/61/CE, por la que se modifica la Directiva 97/33/CE, art. 33 Ley 11/1998, General de Telecomunicaciones, art. 22 Reglamento que desarrollaba el Título II de la LGTel en lo relativo a la interconexión y al acceso a las redes públicas y a la numeración aprobado mediante el Real Decreto 1651/1998 y art. 114 Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios aprobado por RD 424/2005).

En la actualidad, el derecho de los abonados a la conservación del número en caso de cambio de operador se reconoce en el artículo 18 de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones (LGTel)¹ y se garantiza para todos los servicios telefónicos (fijo, móvil y tarifas especiales), manteniendo su doble dimensión como derecho subjetivo de los usuarios asociado a su derecho a elegir libremente operador (art. 10.2 CDUSCE²) y como instrumento para la salvaguarda de la competencia en el mercado (arts. 19.d, 20,e RD 424/2005, 44.1 y 46 RD 2296/2004³)

Con todo, **la normativa sectorial no exige la portabilidad gratuita**. El tratamiento de una solicitud de portabilidad conlleva distintos gastos cuyo régimen de distribución se expone en el apartado siguiente (epígrafe 3) y cuya repercusión al abonado forma parte de la estrategia de mercado de cada operador. El artículo 18 de la LGTel admite que se impongan "cuotas directas a los abonados" estableciendo que éstas "no deberán tener, en ningún caso, efectos disuasorios para el uso de dichas facilidades".

2.2. Procedimiento.

El abonado puede solicitar la portabilidad por cualquier procedimiento que permita tener constancia de la misma (art. 44.2 RD 2296/2004 en redacción dada por RD 329/2009). La Circular 1/2009, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT), introduce la posibilidad de aplicar el consentimiento verbal con verificación por tercero a las solicitudes de portabilidad tanto fija como móvil⁴.

El plazo establecido por la normativa vigente para hacer efectiva la portabilidad es de dos días hábiles con posible reducción a 24 horas (art. 44.3 RD 2296/2004 en redacción dada por DF 1ª CDUSCE), si bien la eficacia de este plazo queda

¹ BOE núm. 264, de 4-11-2003.

² RD 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones electrónicas (BOE núm. 131, 30-5-2009).

³ RD 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Mercados de Comunicaciones Electrónicas, Acceso a Redes y Numeración (BOE núm. 314, 30-12-2004).

⁴ Circular 1/2009, de 16 de abril de 2009, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como en las solicitudes de conservación de numeración (BOE núm. 111, de 07-5-2009).

condicionada a la aprobación por la CMT de las especificaciones técnicas necesarias (DT 2ª CDUSCE). En tanto se aprueban tales especificaciones, el proceso de la portabilidad ha de durar como máximo cinco días laborables (Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de Numeración Móvil en caso de Cambio de Operador (Portabilidad Móvil) (Modelo Centralizado), aprobada por Resolución CMT de 19 de junio de 2008⁵). Éste es el plazo fijado para que las operadoras lleven a cabo la transferencia del número de una compañía a otra. Es un plazo mayorista, por eso es posible que para el usuario este plazo se alargue algo más.

Las nuevas Directivas comunitarias, -que han de ser transpuestas antes del 25 de mayo de 2011- y el proyecto de Ley General de Telecomunicaciones reducen el plazo a un día laborable (art. 30.4 Directiva 2002/22 en redacción art. 1.21 Directiva 2009/136)⁶.

2.3. Causas de denegación.

En virtud del propósito de eliminar obstáculos al abonado cuando cambie de operador conservando su numeración y por aplicación del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios que prohíbe las cláusulas contractuales que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato y especialmente aquéllas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin al contrato y en general, las cláusulas abusivas que limiten los derechos de los consumidores y usuarios (art. 87. 6 TR LGDCU⁷), **las causas que justifican el rechazo de una solicitud de portabilidad están tasadas** (apdo. 7.2.1.2, núms. 1 y 3 de la Especificación Técnica de la portabilidad aprobadas por CMT) y en particular, "la solicitud de cambio de operador por un abonado no podrá ser rechazada por ninguna razón derivada del contrato suscrito entre el abonado y el operador donante (ej. por la existencia de facturas impagadas) (apdo. 9º.2 Circular 1/2008⁸).

5

http://www.cmt.es/cmt_ptl_ext/SelectOption.do?tipo=pdf&detalles=090027198005ffb5&nav=busqueda_resoluciones&hcomboAnio=2008&hcomboMes=6&categoria=todas

⁶ La CMT tramita el expediente de modificación de las especificaciones técnicas para hacer efectiva la portabilidad en un día laborable (expediente DT 2009/1634).

⁷ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (BOE núm. 287, de 30-11-2007).

⁸ Resolución de 19 de junio de 2008, de la Presidencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se publica la Circular 1/2008, sobre conservación y migración de numeración telefónica (BOE núm. 216, 06-09-2008), modificada por la Circular 3/2009, de 2 de julio (BOE núm. 170, 15-7-2009)

3. EL PRECIO DE LA PORTABILIDAD.

3.1. Contraprestaciones entre operadores.

A las contraprestaciones entre operadores por los procedimientos derivados de la portabilidad de numeración telefónica se refieren el artículo 18 de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones y el artículo 45 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004. La gestión de una solicitud de portabilidad conlleva distintos gastos, cuya distribución viene en parte definida por la normativa vigente y en parte determinada por el acuerdo entre los operadores.

1º. Gastos de adaptación y actualización de las redes y sistemas de cada operador para facilitar la portabilidad. Dado que se reconoce el derecho a la portabilidad de todos los usuarios y correlativamente, todos los operadores han de facilitar su ejercicio, los costes por este concepto serán "sufragados por cada operador sin que, por ello, tengan derecho a percibir contraprestación económica alguna (art. 18 LGTel y 45.1 Reglamento MAN).

Idéntico régimen se aplica a los costes asociados a la intervención de la Entidad de Referencia Centralizada. La CMT considera estos costes como costes de actualización de los sistemas propios de cada operador (apdo. 5º Circular 1/2008, sobre conservación y migración de numeración telefónica y Resolución de la CMT, de 11 de febrero de 2011, sobre la contraprestación económica entre operadores por los procedimientos derivados de la portabilidad de numeración telefónica geográfica y de servicios de tarifas especiales, DT 2009/1836).

2º. Gastos administrativos y de gestión de cada solicitud. Entre estos gastos administrativos y de gestión, se incluyen los costes de personal por el tiempo empleado en el tratamiento de las solicitudes de portabilidad como operador donante (ej. verificación y control de solicitudes) y los costes de ejecución de tareas de red (coste del tiempo empleado por el personal en la tramitación de las órdenes de operación para la actualización de las plataformas que permiten habilitar el cambio de operador). El artículo 45.2 del RD 2296/2004 dispone que la conservación de números por parte de un abonado que cambie de operador dará derecho al que anteriormente le prestaba el servicio, a la percepción de una contraprestación económica fija y por una sola vez, cuyo importe se determinará en función del coste directo relacionado con los procedimientos necesarios para habilitar el cambio y que será facturada al operador receptor del abonado. En caso de desacuerdo sobre los costes asociados a la portabilidad, resolverá la CMT (arts. 18 y 11.4 LGTel y 45.4 Reglamento MAN).

Las contraprestaciones económicas entre operadores por los procedimientos derivados de la portabilidad de numeración telefónica geográfica y de servicios de tarifas especiales, esto es, para redes fijas han sido revisadas recientemente por resolución de la CMT de 17 de febrero de 2011 (DT 2009/1836) que reduce las

contraprestaciones fijadas por resolución del mismo organismo de 20 de septiembre de 2007 (expediente DT 2005/1460)⁹.

Para la portabilidad móvil la situación es distinta, ya que, según recoge la CMT en su resolución de 17 de febrero de 2011, los operadores móviles han acordado la supresión de las contraprestaciones recíprocas.

3º. Gastos por cancelación de una solicitud de portabilidad. La cancelación por parte del operador receptor genera un derecho a facturar por los costes debidos a la validación formal de la solicitud, segmentación y validación comercial y técnica. La CMT admite que la cancelación de la solicitud de portabilidad fija da lugar a ciertos gastos, por lo que los operadores de redes fijas en calidad de donantes podrán facturar al operador receptor **0,41 euros por solicitud de portabilidad cancelada**. A falta de datos sobre el coste de cancelación de solicitudes de portabilidad móvil, habrá que entender que el acuerdo de los operadores que suprime las contraprestaciones por portabilidad, también habrá suprimido las contraprestaciones por cancelación.

A tenor de lo expuesto, queda justificado que los operadores se facturen recíprocamente las contraprestaciones por portabilidad que pacten de mutuo acuerdo o en su defecto, las estipuladas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. En cualquier caso y dado que la portabilidad es una facilidad que han de prestar todos los operadores para permitir el ejercicio por los usuarios de su derecho a conservar el número, estas contraprestaciones entre operadores han de estar orientadas a costes (arts. 18, LGTel, 45.2 y 45.5 Reglamento MAN).

3.2. Contraprestaciones exigidas a usuarios.

Como se ha dicho, la normativa vigente no impone la gratuidad de la portabilidad para el abonado. El artículo 18 de la LGTel afirma que "los precios de interconexión para la aplicación de las facilidades de conservación de los números habrán de estar orientados en función de los costes y, **en caso de imponerse cuotas directas a los abonados, no deberán tener, en ningún caso, efectos disuasorios** para el uso de dichas facilidades". De lo establecido por el precepto legal resultan dos consecuencias relevantes para dar respuesta a la consulta planteada: 1ª) El operador puede exigir al abonado una contraprestación por portabilidad; 2ª) La cuantía de esta contraprestación será determinada libremente

⁹ Las contraprestaciones entre operadores por portabilidad en redes fijas a partir de la publicación en el BOE de la resolución de la CMT de 17 de febrero de 2011 son las que recoge la siguiente tabla:

Tipo de portabilidad		Importe por Solicitud (en euros)	Importe por Número (en euros)
Numeración Geográfica	Regular	2,78	0,31
	Múltiple	3,40	0,38
Numeración de Inteligencia de Red		3,19	0,35

por el operador, si bien su decisión viene condicionada por las exigencias de transparencia y por la necesidad de evitar que la cuantía “tenga efectos disuasorios” para el usuario que pretenda ejercer su derecho a cambiar de operador conservando el número.

En un contexto normativo algo más ambiguo sobre este particular (v. arts. 22 y 25 Reglamento de interconexión aprobado por RD 1651/1998 que no establecían ninguna condición con relación al precio que un operador debería cobrar a su cliente por gestionar una solicitud de conservación de numeración), la CMT afirmó la libertad de los operadores en este ámbito, sólo limitada por la necesidad de facilitar una información clara y transparente sobre el precio por conservación del número¹⁰.

Por tanto y aunque no es lo habitual, **los operadores de servicios telefónicos fijos, móviles o de tarifas especiales pueden cobrar a los usuarios una “cuota directa” por portabilidad, siempre que informen claramente de ello y la cuota no sea tan elevada que tenga efectos disuasorios.** Si la cuantía de la cuota por portabilidad obstaculiza el derecho del usuario a cambiar de operador conservando su número, estaremos ante una práctica abusiva (arts. 86 y 87.6 TRLGDCU).

Para determinar si la cuota tiene efectos disuasorios o no, habrá que valorar las circunstancias de cada caso y la situación de la competencia en el mercado. La normativa vigente sólo exige que las contraprestaciones entre operadores estén orientadas a costes, pero no contiene idéntico requerimiento para las contraprestaciones exigidas a clientes. No obstante, éste será un criterio cualificado para determinar el carácter abusivo o los efectos disuasorios de la cuota. Por ejemplo, si en portabilidad fija, la contraprestación por cada solicitud de portabilidad de numeración geográfica es de 2,78 €, a los que habrá que unir los costes internos (gastos por actualización de las propias redes y sistemas), una cuota al abonado de más de 4 euros será probablemente abusiva o disuasoria. El operador tendrá que justificar cuáles son los gastos asociados a la portabilidad y no podrá utilizar este instrumento “para hacer caja”.

¹⁰ Por la elocuencia de las afirmaciones, se recoge literalmente parte del contenido de la Resolución de la CMT de 27 de diciembre de 2001, de contestación a la consulta planteada por la Organización de Consumidores y Usuarios acerca del precio a cobrar por un operador a su cliente en concepto de conservación de numeración:

“Serán las propias reglas de un mercado en competencia las que regirán esta configuración del precio, habida cuenta que se trata de la relación entre el abonado y el operador receptor de dicha numeración (y por consiguiente, del cliente) y por lo tanto, el primer interesado en ofrecer una oferta competitiva. El precio que por este concepto le facture el operador a su cliente formará parte de las características del servicio que en definitiva éste habrá contratado con el operador. Todo ello sin perjuicio de la obligación del operador a ofrecer una información clara y transparente sobre dicho servicio”.

Repárese en que por el momento no se ha dado respuesta a la consulta planteada ya que en puridad la práctica detallada no se refiere a la contraprestación por portabilidad, sino a una eventual contraprestación por desistimiento de la portabilidad, cuestión que se analiza en el apartado siguiente.

4. PORTABILIDAD, CONTRAOFERTAS Y DESISTIMIENTO.

A nadie se le escapa que en buena parte de las solicitudes de portabilidad existe una segunda intención del abonado: la de recibir contraofertas de su operador de origen. La solicitud de portabilidad se presenta como una “amenaza” o “chantaje” con el propósito de recibir mejores tarifas o un nuevo terminal¹¹. A tenor de esto se han de tener en consideración dos cosas:

1ª) **No hay una obligación del operador de formular contraofertas.** Aunque resulta obvio, dada la frecuencia de esta práctica conviene recordar la inexistencia de esta obligación. El operador podrá, o no, utilizar esta técnica de disuasión de la portabilidad en función de sus intereses empresariales (ej. no realizará contraofertas a clientes con un bajo consumo mensual);

2ª) **Derecho de desistimiento de la solicitud.** El solicitante de portabilidad puede desistir de su solicitud en los términos regulados. Respecto a esto, la Circular 1/2009, de la CMT, establece que el operador beneficiario de la portabilidad podrá iniciar la tramitación de una solicitud cuando haya recabado previamente el consentimiento verbal del abonado con verificación por tercero, siempre y cuando haya cumplido todas y cada una de las condiciones y plazos establecidos por la propia Circular (art. 2º). Entre tales condiciones, interesa ahora el **deber del operador beneficiario de remitir al abonado la confirmación documental del contrato telefónico** acordado y de la verificación del mismo, una vez recibida la comunicación de verificación positiva. El artículo 4º de la Circular exige entre la documentación a incluir además de la información sobre los términos y condiciones a que está sujeta la solicitud tramitada y sobre los procedimientos de resolución de reclamaciones, **información sobre el derecho de revocación por el abonado**, indicando el procedimiento a seguir (al menos, el operador beneficiario dispondrá de un número telefónico perteneciente al rango 901, donde el abonado podrá revocar su solicitud) y plazo para ejercitarlo, **de conformidad con la normativa vigente, “sin incurrir en penalización ni gasto alguno por parte del abonado, el cual deberá ser asumido por el operador beneficiario”** (art. 4º,c Circular 1/2009).

Cuestión compleja es la determinación del régimen jurídico de este “derecho de revocación” al que se refiere la normativa sectorial y en particular, del plazo para su ejercicio. ¿Cuál es la “normativa vigente” aplicable a este derecho de revocación: la general consumidores y usuarios (arts. 68-79 TRLGDCU), la

¹¹ No merece reproche esta estrategia de los usuarios en la medida en la que los operadores han acogido la incomprensible práctica de dar un trato más favorable a los nuevos clientes que a los clientes antiguos.

específica de los contratos a distancia (arts. 101 y 102 TRLGDCU) o la sectorial (apdo. 7.3.2. especificaciones técnicas que regulan la cancelación de la solicitud de portabilidad)?

En mi opinión esta remisión “a la normativa vigente” significa que de tratarse de un contrato celebrado a distancia (ej. solicitud de portabilidad mediante consentimiento verbal con verificación de tercero), el usuario podrá ejercer su derecho a desistir en el plazo de siete días hábiles desde la perfección del contrato, siempre que el empresario haya cumplido sus deberes de información y envío de documentación (art. 71 TR LGDCU). De haber comenzado ya la prestación del servicio con el consentimiento del usuario antes de finalizar el plazo de siete días hábiles, el usuario no podrá ejercer este derecho de desistimiento, siempre que haya sido debidamente informado (art. 102, e TR LGDCU)¹². En el supuesto de solicitud de portabilidad formulada por vía telefónica u otra vía de comunicación a distancia, antes de comenzar a prestar el servicio, el operador receptor deberá requerir al usuario el consentimiento para ejecutar la portabilidad antes del transcurso de siete días hábiles desde la celebración del contrato con la consiguiente pérdida del derecho a desistir en los términos del TR LGDCU. Aceptando esta opción, la portabilidad deberá hacerse efectiva en el tiempo legalmente establecido (2 días hábiles o en el futuro 24 horas). Una vez comenzado el proceso de portabilidad, el usuario todavía podrá “revocar su decisión” (técnicamente, “interrumpir la portabilidad”), solicitando la cancelación en los términos regulados en la normativa sectorial, esto es, sólo hasta un día y medio hábil antes de la ventana de cambio, es decir, del momento en que se hace efectiva la portabilidad.

En el caso objeto de consulta no se trata de un contrato a distancia, sino de un contrato celebrado en el establecimiento del distribuidor, con lo que no resultan aplicables las especialidades del derecho de desistimiento de los artículos 101 y 102 del TR LGDCU. Si el contrato no es a distancia, el derecho a revocar la portabilidad es el derivado de la normativa sectorial. Recuérdese que no se reconoce el derecho a desistir en cualquier relación de consumo y por lo tanto, el consumidor sólo “tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal y reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato” (art. 68.2 TR LGDCU). En el supuesto analizado, el derecho a desistir viene regulado en la normativa sectorial que prevé el procedimiento de cancelación de la portabilidad (apdo. 7.3.2 de las especificaciones técnicas aprobadas por la CMT por Resolución de 19 de junio de 2008) y sólo subsidiariamente será aplicable lo dispuesto en los artículos 68 a 79 del TR LGDCU.

El proceso de cancelación regulado en las especificaciones técnicas de la portabilidad se pone en marcha por el operador receptor que desea cancelar una

¹² V. SÁNCHEZ GÓMEZ, A., “Artículo 102” en BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. (Coord.), *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*. Aranzadi, 2009.

petición de portabilidad en curso, siempre y cuando ésta se produzca en el período en el que esta operación es válida. El operador receptor, mediante conexión al nodo central (base de datos que de forma centralizada sirve a los operadores para gestionar los procedimientos de portabilidad), accederá a la solicitud de portabilidad que desea cancelar. Para que la solicitud de cancelación sea aceptada, debe cumplir con las temporizaciones establecidas en el apartado 7.3.3 de las especificaciones técnicas y darse alguna de las causas de cancelación mencionadas en tales especificaciones y que deberán incluirse en la solicitud (el abonado solicitante desea interrumpir el proceso de portabilidad; problemas técnicos entre los operadores; cualquier otra causa que pueda ser acordada por los operadores, dentro del marco legal). El nodo central actualiza sus bases de datos de estados de procesos de portabilidad y pasa la solicitud de portabilidad del estado de "enviada", "solicitada" o "confirmada" a "cancelada".

Se aceptarán solicitudes de cancelación de portabilidad solamente si éstas llegan con anterioridad al **día y medio hábil previo a la ventana de cambio**, esto es, antes de la publicación de la solicitud en el fichero de movimientos no cancelables. En caso de no cumplirse esta condición, no se permitirá la grabación de la solicitud de cancelación en el nodo central (apdo. 7.3.3 Especificaciones Técnicas).

El abonado puede ejercer su derecho a interrumpir el proceso de portabilidad comunicando esta intención tanto al operador donante como al operador receptor. En el escenario en el que el abonado solicita la interrupción del proceso de portabilidad al operador donante, éste podrá notificar dicha solicitud al operador receptor mediante el nodo central, para que el operador receptor inicie el proceso de cancelación de alta de portabilidad en los términos que acaban de exponerse. Para ello, el operador donante enviará al nodo central la solicitud de interrupción del proceso de portabilidad firmada por el abonado (u otra forma equivalente de acreditación del consentimiento del abonado a la portabilidad como el consentimiento verbal con verificación de tercero). Dicho envío se ha de producir en el plazo acordado por los operadores involucrados o en su defecto con una antelación mínima de dos días y medio hábiles antes de la ventana de cambio (plazo mayorista). En dicho plazo el operador receptor deberá proceder a leer todas las solicitudes de cancelación y tras la comprobación de los datos, iniciar el procedimiento de cancelación descrito en el apartado 7.3.2 dentro del plazo mínimo establecido (un día y medio antes de la ventana de cambio).

La ventana de cambio es el plazo de tiempo dentro de un día hábil determinado por la fecha, hora de inicio y su duración, dentro del cual los operadores harán efectivas las actuaciones en sus redes y actualizarán las bases de datos de números portados. Las ventanas de cambio podrán tener una duración de hasta cuatro horas. Se establecerá entre las 2:00 y las 6:00 a.m. de la noche correspondiente al cuarto día hábil siguiente al envío de la solicitud de portabilidad al nodo central por el operador receptor, o bien en una fecha posterior solicitada por el abonado (siempre que no sea superior a un mes desde la fecha de la solicitud) (apdo.

7.2.1.2 Especificaciones Técnicas de Portabilidad aprobadas por CMT el 19 de junio de 2008).

En definitiva, el usuario podrá cancelar la solicitud de portabilidad sólo hasta un día y medio hábil antes de la ventana de cambio.

Si se han suscitado dudas respecto al plazo para ejercer el derecho a revocar la solicitud de portabilidad, lo que no ofrece ninguna dificultad es la gratuidad de este derecho. **El ejercicio del derecho de revocación no ha de implicar gasto alguno para el consumidor** (art. 4º, c Circular 1/2009 y arts. 68.1 y 73 TR LGDCU). Los eventuales costes de cancelación de portabilidad entre operadores (0,42 € por solicitud cancelada para la portabilidad fija según Resolución CMT de 17 de febrero de 2011 y 0 € en la portabilidad móvil en cuanto los operadores han pactado no cobrarse recíprocamente contraprestaciones por portabilidad) habrán de ser asumidos por los operadores y no soportados por el usuario que cancela la portabilidad solicitada. **Cualquiera que sea el concepto (fianza, penalización, señal...), por el que el operador o el distribuidor autorizado pretendan cobrar al usuario por ejercer su derecho a cancelar la solicitud de portabilidad será considerado abusivo (art. 87.6 TR LGDCU).**

5. CONCLUSIONES.

1ª) Se reconoce el derecho de los usuarios a la portabilidad, esto es, los usuarios podrán cambiar de operador sin cambiar de número de teléfono para los servicios de telefonía fija, móvil y tarifas especiales;

2ª) El ejercicio de este derecho no ha de ser necesariamente gratuito para el usuario. En función de la estrategia de mercado de cada operador, cabrá repercutir al usuario el coste del servicio de portabilidad. No obstante, este precio no será disuasorio ni supondrá un obstáculo al ejercicio del derecho a la portabilidad. El eventual precio exigido a los usuarios deberá estar orientado a costes;

3ª) El operador receptor de una solicitud de portabilidad sólo podrá iniciar el proceso cuando haya enviado al usuario información sobre la solicitud y en particular, sobre el derecho a revocar la solicitud conforme a la normativa vigente;

4ª) El usuario podrá revocar su solicitud de portabilidad en los términos establecidos por la legislación de consumo, si se trata de un contrato celebrado a distancia, o en los términos establecidos por la normativa sectorial, que técnicamente califica esta facultad como un derecho a solicitar la interrupción de la portabilidad una vez comenzado el proceso. En tal caso, la solicitud de cancelación deberá ser aceptada siempre que el operador receptor la reciba al menos día y medio hábil antes de la ventana de cambio, momento en el que se hace efectiva la portabilidad.

En cualquier caso, el ejercicio por el usuario de su derecho a desistir o cancelar la portabilidad no conllevará para él gasto alguno.



www.uclm.es/centro/cesco

Aplicando lo anterior al supuesto planteado, **habrá que afirmar que la práctica consistente en factura veinte euros de fianza por portabilidad es claramente abusiva por obstaculizar el derecho del usuario a cancelar la solicitud de portabilidad.**