



ADIÓS A LAS CONTRAOFERTAS PARA EVITAR LA PORTABILIDAD

La portabilidad móvil en un día será efectiva dentro de casi un año

Ana I. Mendoza Losana

Anaisabel.Mendoza@uclm.es

Profesora contratada doctora de Derecho Civil

Universidad de Castilla-La Mancha

El 7 de julio, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) aprobó la **resolución sobre la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes móviles** (DT 2009/1660), resolución de enorme impacto tanto para operadores como para usuarios. La novedad de mayor alcance es la **reducción del plazo para realizar la portabilidad móvil** que pasa de los cuatro días hábiles actuales hasta **un día hábil**.

La norma establece un amplio período de *vacatio* ya que la portabilidad en un día sólo será exigible a partir del 1 de junio de 2012.

Antecedentes

La senda de reducción de este plazo comenzó a dibujarse con la aprobación por la CMT de su Circular 1/2008, de 19 de junio, sobre conservación y migración de numeración telefónica, que exigía la flexibilidad suficiente para poder afrontar técnicamente futuras reducciones de los plazos de ejecución efectiva de la portabilidad, con el objetivo de llegar a realizarla en 24 horas; posteriormente, el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se regula la Carta de Derechos del Usuario de Servicios de Comunicaciones Electrónicas, anticipándose a lo previsto en la Directiva 2009/136, de 25 de noviembre, modificó el artículo 44.3 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración para exigir la portabilidad en dos días hábiles, previendo su reducción a 24 horas, si bien condicionaba estas exigencias a la aprobación por la CMT de las correspondientes especificaciones técnicas (DF 1ª y DT 2ª). Más tarde, el proyecto de nueva Ley General de Telecomunicaciones que se encuentra en tramitación parlamentaria y que transpone la Directiva comunitaria, exige la portabilidad en un día laborable.

En atención a esta regulación, la CMT ha considerado más eficiente exigir directamente la portabilidad en un día, sin pasar por la fase previa de portabilidad en dos días.

Novedades del procedimiento

La reducción del plazo, así como otras novedades introducidas por la resolución comentada afecta únicamente a la portabilidad móvil, aunque la CMT pretende hacer extensiva tal reducción también a la portabilidad fija (procedimiento abierto DT 2009/1634).

El plazo comienza a computarse desde la fecha del acuerdo entre el operador receptor y el usuario que acepta la portabilidad y no desde el momento en el que el operador donante recibe electrónicamente la solicitud de portabilidad del operador receptor.

A grandes rasgos, el procedimiento de portabilidad se organiza en periodos temporales de medios días hábiles de seis horas de duración (de 8:00 a 14:00h y de 14:00-20:00h) y existe una única ventana de cambio al día en la que se actualizan las bases de datos de encaminamiento de todos los operadores. La especificación técnica marca claramente el horario en el que se deberán realizar las distintas operaciones, en función de que la solicitud del usuario se produzca por la mañana o por la tarde¹. El operador receptor tendrá la obligación de grabar la solicitud en el mismo medio día hábil en que se produce y la ventana de cambio se establecerá entre las 2:00 y las 6:00 horas de la madrugada correspondiente al 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). Recogiendo el ejemplo puesto por la propia CMT, si un usuario realizase su petición de portabilidad un lunes tendría su número plenamente operativo con su nuevo operador a partir de las seis de la mañana del miércoles siguiente.

La modificación de los procedimientos de portabilidad no afecta a las obligaciones de información y envío del justificante de la contratación impuestas al operador receptor (art. 4º,c Circular 1/2009²)³, si bien la reducción de plazos exigirá también la adopción de soluciones particulares para adaptarse a los nuevos requerimientos en función del canal de ventas utilizado (internet, telefónico, distribuidor, etc.) (ej. envío de tarjeta SIM en el mismo momento de la solicitud, sin perjuicio del ulterior envío del terminal condicionado a la no cancelación de la portabilidad).

¹ Especialmente clarificadores son los gráficos que acompañan a las notas de prensa publicadas por la CMT (http://www.cmt.es/es/la_cmt/sala_de_prensa/comunicados_de_prensa/anexos/110711_NP_portabilidad_1dia.pdf)

² 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).

³ Sobre estos deberes cfr. mi trabajo “nueve preguntas claves sobre la contratación de servicios de telecomunicaciones por vía telefónica”, publicado en la web del Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha (<http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/7/2011/7-2011-2.pdf>)



En contra de lo defendido por algún operador, la CMT mantiene la prohibición de denegar la solicitud de portabilidad a aquellos usuarios que hubieran incurrido en morosidad o impago de servicios en sus relaciones con el operador donante.

Cancelación de la portabilidad

Aunque algunos operadores solicitaban su exclusión, se mantiene la posibilidad de cancelar la portabilidad, si bien también se reduce el plazo actual de dos días y medio. El usuario podrá cancelar su solicitud hasta las 14.00 horas del día anterior a que se realice su ventana de cambio, lo que significa que dispondrá de **un día o medio día hábil para cancelar**, dependiendo de si solicitó la portabilidad por la mañana o por la tarde⁴.

Se elimina la opción de cancelar a través del donante, **la solicitud de portabilidad ha de dirigirse en todo caso al operador receptor**. En contra de los argumentos de ciertos operadores, considera la CMT que es necesario eliminar la cancelación por el donante puesto que dicha eliminación no coarta la posibilidad del usuario de cancelar la solicitud, le protege de posibles prácticas fraudulentas (*slamming* o cancelaciones no consentidas) y fomenta la competencia basada no tanto en las contraofertas individuales como en la formulación de ofertas más atractivas para el conjunto de los potenciales usuarios.

Conflicto de intereses

Naturalmente, la adopción de esta decisión no ha estado exenta de polémica. Como revelan las alegaciones de los operadores recogidas en la resolución comentada, las posiciones están divididas entre los operadores consolidados en el mercado (Movistar, Vodafone y Orange), defensores de plazos más prolongados y de dar facilidades a la cancelación y otros más pequeños o emergentes (Yoigo y los operadores móviles virtuales), partidarios de la reducción de plazos y los obstáculos a la cancelación. La razón de fondo, la posibilidad de desarrollar estrategias de “reconquista” del cliente que desea cambiar de operador contra la de evitar que el cliente conquistado pueda arrepentirse y volver a su operador de origen. Tanto es así que alguno de los nuevos operadores abogaba por la expresa prohibición de las prácticas de recuperación de clientes. Aunque la CMT no ha considerado apropiado resolver sobre esta cuestión en el procedimiento de aprobación de las especificaciones técnicas de la portabilidad, tendrá que pronunciarse en un futuro próximo en cuanto está abierto un expediente sobre el particular (RO 2011/407).

Con el ánimo de incentivar la competencia, la balanza de la CMT se ha inclinado hacia los nuevos operadores, ya que, como se ha expuesto, junto a la reducción del plazo para

⁴ De nuevo, resultan muy ilustrativos los gráficos que acompañan a las notas de prensa publicadas por la CMT (http://www.cmt.es/es/la_cmt/sala_de_prensa/comunicados_de_prensa/anexos/110711_NP_portabilidad_1dia.pdf)



www.uclm.es/centro/cesco

realizar la portabilidad, ha aprobado otras medidas tendentes a dificultar su cancelación.

Aunque la reducción de plazos se valora positivamente por las asociaciones de consumidores, no todo son ventajas. El nuevo régimen de la portabilidad tiene aspectos negativos especialmente desde la perspectiva del usuario. Es obvio que se restringen, si no se eliminan, las posibilidades de realizar contraofertas. Parece que la habitual técnica utilizada por no pocos usuarios de amagar o “amenazar” con la portabilidad con el único objeto de recibir ofertas de mejores tarifas o un nuevo terminal toca a su fin por imposibilidad material (falta de tiempo para que el operador donante reaccione).

Julio de 2011