

La CMT elimina barreras en la portabilidad móvil para agilizar el cambio de operador

Barcelona, 2 de marzo de 2007.- El Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) ha aprobado modificar la especificación técnica de portabilidad en redes móviles con el objetivo de agilizar el procedimiento, aumentar la transparencia y eliminar barreras en el proceso, en beneficio del usuario final. La Comisión ha acordado reducir las causas de denegación para portar el número que pueden invocar los operadores y disminuir en un día y medio hábil el plazo para ejecutar la portabilidad. Las nuevas modificaciones entrarán en vigor el 15 de abril.

Según el nuevo texto aprobado, los operadores no podrán denegar a un usuario la portabilidad por la existencia de cualquier tipo de deuda o impago. La CMT, de acuerdo con lo establecido en la ley de mejora de la protección de los consumidores, aprobada el 29 de diciembre de 2006, entiende que ésta es una práctica inadecuada. Las compañías no pueden negar a los usuarios un derecho que tienen reconocido, como es el de portarse a otro operador conservando el número, cuando existen otras fórmulas legales para conseguir la recuperación de los saldos pendientes.

La CMT ha aprobado también la reducción del plazo de portabilidad en un día y medio hábil en total, de forma que el tiempo máximo para completar un cambio sin incidencias queda reducido a cinco días hábiles desde que el usuario firma la solicitud. Asimismo, los operadores deberán mejorar la información que aportan a los usuarios en cuanto al estado de la petición de portabilidad, a la vez que se impone a las compañías una serie de términos en la resolución de incidencias y amplía en una hora la ventana de cambio.

Por otro lado, la CMT ha eliminado del proceso de portabilidad el envío incondicional entre los operadores de las copias firmadas por el cliente. No obstante, para evitar que se tramiten solicitudes sin el consentimiento del abonado (práctica conocida como *slamming*) la CMT permitirá que, cuando existan dudas sobre la acreditación o haya una reclamación por parte del cliente, el operador donante pueda pedir la solicitud original y que el usuario pueda volver a darse de alta con su operador.

Nuevo rol de los móviles virtuales

La irrupción en el mercado de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) -tanto los que disponen de una infraestructura técnica propia como los Prestadores de Servicios (PS)- requiere una serie de mejoras en el actual sistema para que los OMV jueguen un papel activo y sean ante el usuario los responsables últimos de la portabilidad.

Así, la CMT ha establecido que los OMV con infraestructura técnica propia deberán disponer de un servidor web propio que canalice las portabilidades, tal como ocurre con los operadores de red. Por su lado, los PS, al no tener una infraestructura técnica propia, contarán con el apoyo de su operador de red, que les proporcionará acceso al servidor con el que podrán gestionar sus altas, bajas, incidencias, etc. De esta manera, los PS tendrán la responsabilidad de gestionar administrativamente la portabilidad.

[Acceso directo a la resolución](#)