



## **COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

IGNACIO REDONDO ANDREU, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

### **CERTIFICA:**

Que la Sesión nº 13/09 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 16 de abril de 2009, se ha adoptado el siguiente:

### **ACUERDO:**

Por el que se aprueba la:

**CIRCULAR 1/2009, 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.**



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**Circular 1/2009, 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.**

- (1) La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en su artículo 48.3 enumera como función de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ámbito de su objeto, adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de oferta del servicio, el acceso a las redes de comunicaciones electrónicas por los operadores, la interconexión de las redes y la explotación de red en condiciones de red abierta, y la política de precios y comercialización por los prestadores de los servicios. De igual forma, a través de los artículos 11.4 y 3 de la misma Ley la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene como objetivo el fomento de la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y, en particular, en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

A estos efectos y sobre las materias indicadas, la Comisión podrá dictar instrucciones dirigidas a los operadores que actúen en el sector de comunicaciones electrónicas, que serán vinculantes una vez notificadas o, en su caso, publicadas en el Boletín Oficial del Estado.

- (2) La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el ejercicio de esta habilitación competencial, con fecha 7 de junio de 2004, aprobó la Circular 1/2004, mediante la cual se habilitó un nuevo mecanismo de recabar el consentimiento del abonado para tramitar la preselección de operador, con el fin de facilitar y potenciar dicho instrumento como impulsor de la competencia en el mercado de la telefonía fija y de poner a disposición de los usuarios una herramienta esencial para permitirles el acceso a las ventajas que la existencia de una pluralidad de operadores conlleva, en cuanto a calidad, precios y nuevos servicios.

La Circular 1/2004 extendió al ámbito de la preselección la modalidad de contratación verbal, muy habitual para contratar otros servicios de telecomunicaciones, y respondió a las reiteradas demandas de los operadores alternativos para facilitar los mecanismos de preselección y fomentar el cambio de operador.

- (3) Actualmente la utilización de esta facilidad es una práctica habitual y ampliamente acogida por los principales operadores y con ella se ha conseguido mejorar el acceso de los usuarios finales a las diferentes ofertas de los distintos operadores en telefonía fija.
- (4) Teniendo en cuenta la evolución y acogida favorable que ha tenido el consentimiento verbal mediante verificación por terceros en la tramitación de solicitudes de preselección, esta Comisión entiende que su aplicación a las solicitudes de portabilidad fija y móvil, así como a los servicios mayoristas regulados en el marco de la Oferta de Bucle de Abonado (OBA) y de la Oferta de Banda Ancha de Acceso Indirecto (OIBA), podría resultar beneficiosa para



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

incorporar una mayor flexibilidad en los trámites que un operador debe seguir para tramitar una solicitud en este tipo de servicios.

- (5) En relación con la portabilidad, el artículo 18 de la LGTel, establece el derecho a la conservación del número por parte del usuario previendo su posterior desarrollo de aspectos técnicos y administrativos necesarios para que ésta se lleve a cabo.

En este sentido, el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración (Reglamento de Mercados) dispone que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, como autoridad sectorial concedora de las condiciones del mercado, debe establecer y hacer públicas las soluciones técnicas y administrativas aplicables.

Asimismo, el apartado 2 del artículo 44 del citado Reglamento, modificado por el Real Decreto 329/2009, aclara que los procedimientos para solicitar la conservación de números se pueden efectuar por cualquier medio que permita tener constancia de la misma.

Actualmente, la portabilidad supone una de las medidas más importantes de cara a facilitar la entrada de nuevos operadores y su aplicación determina en buena medida el éxito que estos puedan alcanzar en el mercado. Por ello, con el objetivo de seguir fomentando la portabilidad, esta Comisión entiende que resulta beneficioso, tanto para el mercado como para los usuarios, la posibilidad de aplicar el consentimiento verbal con verificación por tercero.

- (6) En cuanto a los servicios mayoristas regulados, la LGTel establece en su artículo 48.2 que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto el establecimiento y la supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones.

Para el cumplimiento de dicho objeto, el artículo 48.3 de la LGTel atribuye a la Comisión la función de definir los mercados pertinentes para establecer obligaciones específicas conforme a lo previsto en el capítulo II del título II y en el artículo 13 de la Ley.

Por su parte, el artículo 13 de la LGTel determina las obligaciones que podrían imponerse a los operadores declarados con poder significativo en el mercado, entre las que se incluyen obligaciones en materia de transparencia, en relación con la interconexión y el acceso, conforme a las cuales los operadores deberán hacer público determinado tipo de información. Cuando, además, se hubiera impuesto al operador con poder significativo en el mercado la obligación de no discriminación, podría imponerse la obligación de publicar una oferta de referencia.

En desarrollo de lo dispuesto en la LGTel en relación con la obligación de transparencia a imponer a los operadores que sean designados con poder significativo en el mercado, el artículo 7 del Reglamento de Mercados, en su apartado segundo, señala que la Comisión del Mercado de las



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Telecomunicaciones podrá determinar la información concreta que deberán contener las ofertas, el nivel de detalle exigido y la modalidad de su publicación o puesta a disposición de las partes interesadas, habida cuenta de la naturaleza y propósito de la información en cuestión.

- (7) En base a lo anterior, la presente Circular tiene por objeto implementar la tramitación de solicitudes de contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como de portabilidad, a partir de la manifestación de un consentimiento verbal por parte del abonado.

En concreto, el consentimiento verbal será de aplicación en los siguientes casos: (i) solicitudes de portabilidad fija (ii) solicitudes de portabilidad móvil (iii) solicitudes de cancelación de portabilidad fija/móvil (iv) solicitudes de alta o traspaso de servicios mayoristas de acceso desagregado o indirecto con portabilidad asociada y (v) solicitudes de alta o traspaso de servicios mayoristas de acceso desagregado o indirecto sin portabilidad.

- (8) Por tanto, la presente Circular habilita otra posibilidad de consentimiento, añadida a la actualmente vigente (solicitud previo consentimiento escrito del abonado), que aportará más agilidad a la tramitación, y ello debido a la inmediatez que se deriva de utilizar un consentimiento verbal entre ausentes (contratantes a distancia).

Asimismo, se traslada a esta tramitación - surgida a partir de un consentimiento verbal del abonado - los requisitos de identidad recogidos hasta ahora para la tramitación de solicitudes previo consentimiento escrito del abonado y, además, se añade la presencia de un tercero independiente que verificará de forma objetiva la existencia de tal consentimiento en las condiciones requeridas.

- (9) Esta Circular afecta a la gestión entre operadores respecto de la tramitación de solicitudes relativas a servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas y/o portabilidad, y se aprueba sin perjuicio de la normativa relativa a la contratación telefónica aplicable entre operadores y usuarios y de la normativa sobre protección de datos de carácter personal de obligado cumplimiento para los operadores y entidades verificadoras.

- (10) En virtud de lo anterior, y de conformidad con la habilitación competencial prevista en el artículo 48.3.e).1ª de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones y en el artículo 20 del Reglamento de la Comisión, aprobado por el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

Esta Comisión ha dispuesto,



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**Circular 1/2009, 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.**

### **Primero.** *Objeto*

La presente Circular tiene por objeto habilitar la tramitación de solicitudes relativas a servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas (OBA y OIBA) así como las solicitudes de conservación de numeración o portabilidad, tanto fija como móvil, realizadas previo consentimiento verbal del abonado, manifestado telefónicamente a través de una entidad verificadora, de conformidad con lo expresado en los siguientes artículos.

**Segundo.** *Ámbito de aplicación y responsabilidad administrativa del operador beneficiario de la tramitación de solicitudes de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas y/o portabilidad*

El operador beneficiario de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas y/o portabilidad (en adelante, operador beneficiario) 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 de la presente Circular.

El operador beneficiario será responsable directo frente a la Administración pública competente de la existencia del válido consentimiento previo del correspondiente abonado, estando obligado a seguir en todo momento las reglas y procedimientos establecidos en la presente Circular.

El consentimiento verbal será de aplicación para los siguientes tipos de actuación:

- a) Solicitudes de portabilidad fija.
- b) Solicitudes de portabilidad móvil.
- c) Solicitudes de cancelación de portabilidad fija/móvil.
- d) Alta/traspaso de un servicio mayorista de acceso desagregado o indirecto con portabilidad asociada.
- e) Alta/traspaso de un servicio mayorista de acceso desagregado o indirecto sin portabilidad asociada.

### **Tercero.** *Verificación por tercero*

Para que el operador beneficiario pueda iniciar la tramitación de una solicitud con consentimiento verbal del abonado, se deberá acreditar la existencia de dicho consentimiento verbal por una entidad independiente verificadora, denominada tercero en esta Circular, que cumpla con los siguientes requisitos:



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- a) No formar parte del mismo grupo económico de compañías que el operador beneficiario, ni estar participada por empresas de su grupo económico. A los efectos de la presente Circular se entiende que existe un grupo económico cuando varias sociedades constituyan una unidad de decisión. En particular, se presumirá que existe unidad de decisión cuando una sociedad, que se calificará como dominante, sea socio de otra sociedad, que se calificará como dependiente, y se encuentre en relación con ésta en alguna de las siguientes situaciones:
1. Posea la mayoría de los derechos de voto.
  2. Tenga la facultad de nombrar o destituir a la mayoría de los miembros del órgano de administración.
  3. Pueda disponer, en virtud de acuerdos celebrados con otros socios, de la mayoría de los derechos de voto.
  4. Haya designado exclusivamente con sus votos a la mayoría de los miembros del órgano de administración, que desempeñen su cargo en el momento en que deban formularse las cuentas consolidadas y durante los dos ejercicios inmediatamente anteriores.
- b) No recibir incentivos por la verificación positiva (sus retribuciones deben ser independientes del resultado de la verificación).
- c) Desarrollar su actividad en ubicaciones distintas y geográficamente separadas de las del operador beneficiario.
- d) Cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos.
- e) No prestar servicios de comunicaciones electrónicas ni tener mayoritariamente participaciones o acciones en ninguna de las empresas que actúan como prestadoras de servicios de comunicaciones electrónicas.
- f) No prestar otros servicios distintos a la verificación por tercero al operador beneficiario.

### **Cuarto.** *Tramitación de solicitudes de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas y/o portabilidad con consentimiento verbal*

Para que el operador beneficiario pueda iniciar la tramitación de una solicitud con consentimiento verbal del abonado, será necesario:

- a) Que la verificación que acredite el consentimiento del abonado a cambiar de operador con o sin portabilidad numérica, o aquélla que acredite el consentimiento para conservar la numeración por cambio de operador (fija o móvil) cumpla con los siguientes requisitos:



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1. La llamada de verificación sea iniciada por el abonado (llamando al verificador), o por el agente de ventas del operador (desviando la llamada hacia el verificador y abandonando la misma).
  2. La verificación sea realizada telefónicamente de manera directa por un agente de verificación por tercero, sin que puedan ser empleados para dicha operación sistemas automáticos basados en grabaciones o en mecanismos de síntesis de voz.
  3. Durante la llamada de verificación el agente de verificación no se lleve a cabo promoción del servicio, ni ningún otro tipo de actividad comercial o de marketing.
  4. La llamada de verificación se adecue al contenido del cuestionario de verificación incluido en el Anexo I de esta Circular que proceda para cada tipo de actuación, con independencia de las frases concretas que se vayan a emplear en la llamada de verificación.
  5. La llamada de verificación deberá ser codificada en formato MP3 o WAVE.
- b) Que una vez finalizada la llamada de verificación, el verificador haya determinado si se trata de una verificación positiva, teniendo en cuenta los criterios de verificación recogidos en la presente Circular y así lo comunique al operador beneficiario.
- c) Que el operador beneficiario remita al abonado la confirmación documental del contrato telefónico acordado y de la verificación del mismo, una vez recibida la comunicación de verificación positiva. A estos efectos, el operador beneficiario, al cual le corresponde la carga de la prueba, deberá remitir la confirmación documental de conformidad con la normativa vigente.

Esta documentación deberá incluir:

1. Términos y condiciones a que está sujeta la solicitud tramitada.
2. Indicación de que dicha solicitud de actuación se ha verificado por un tercero en el transcurso de una llamada telefónica, indicando la fecha y hora de la verificación.
3. 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 ejercerlo, 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.
4. Se informará al abonado de que en caso de reclamación deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente del operador, en el plazo de un mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que





## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

la motive (en el caso de que la reclamación sea referente a facturación, será desde la fecha de recepción de la misma), obteniendo el número de referencia dado a la reclamación. Asimismo se informará al abonado que si en el plazo de un mes no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo con la normativa propia de cada organismo:

- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), teléfono de consulta 901 33 66 99 y pagina web <http://www.usurioteleco.es>
- Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores.

### **Quinto.** *Criterios de verificación*

El operador beneficiario de los servicios objeto de esta Circular no tramitará la actuación si la verificación del consentimiento verbal del abonado resultase negativa.

A los efectos de la presente Circular, la verificación será negativa si se produce cualquier incumplimiento de esta Circular, y, en particular, si se diera cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) La llamada de verificación no ha sido grabada.
- b) La grabación no resulta audible o entendible.
- c) La grabación no incluye la transacción completa.
- d) La llamada de verificación es iniciada por el verificador.
- e) El agente de ventas permanece conectado durante la llamada establecida entre el abonado y el verificador.
- f) La verificación no se realiza por un agente de verificación por tercero en vivo.
- g) El cliente responde negativamente al cambio de operador.
- h) El cliente realiza preguntas o afirmaciones que denotan claramente que no entiende el proceso.
- i) El verificador responde a preguntas del cliente sobre servicios que no tienen relación con los puntos del cuestionario de verificación.
- j) No se completa el cuestionario de verificación en el orden establecido en la presente Circular.
- k) El verificador induce de forma activa a la contestación del abonado en determinado sentido durante el proceso de verificación.





## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- l) El verificador da su opinión sobre el servicio o sobre el operador beneficiario.
- m) El verificador realiza una actividad que puede ser considerada como de promoción comercial del servicio de un operador.

### **Sexto.** *Información periódica a remitir a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones*

Los operadores beneficiarios que vayan a tramitar solicitudes con consentimiento verbal del abonado, deberán indicar este hecho a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, la cual publicará en su página web una relación de los mismos para conocimiento de terceros interesados.

Esta comunicación se realizará con antelación al inicio de tramitaciones de solicitudes con consentimiento verbal, identificando a las empresas de verificación por tercero que van a ser empleadas. Asimismo, se comunicará por anticipado a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones cualquier cambio en relación con las empresas de verificación empleadas.

Los operadores beneficiarios que inicien la tramitación de actuaciones a partir del consentimiento verbal del abonado deberán remitir a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, trimestralmente, la siguiente información:

- a) Número de tramitaciones iniciadas en virtud de consentimiento verbal del abonado mediante verificación por tercero y su porcentaje sobre el total de tramitaciones.
- b) Desglose por verificador del número de operaciones de verificación con resultado positivo y con resultado negativo comunicado por la entidad verificadora.
- c) Desglose por verificador del número de operaciones verificadas positivamente por la entidad verificadora, en las que el operador beneficiario detectó una verificación incorrecta.

Esta información se enviará por correo electrónico a la dirección [smayoristas@cmt.es](mailto:smayoristas@cmt.es), y se presentará en el formato incluido en el Anexo II de la presente Circular.

**Disposición final.-** La presente Circular entrará en vigor en el plazo de un mes a contar desde su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

EL SECRETARIO

Vº Bº EL PRESIDENTE

Reinaldo Rodríguez Illera

Ignacio Redondo Andreu



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### Anexo I

#### Cuestionarios de verificación

##### Tramitación de solicitudes de portabilidad fija

1. Se informará al cliente de que la conversación se está grabando y se le preguntará si está de acuerdo con que la conversación sea grabada.
2. El verificador indicará la fecha (día, mes, año y hora) en que tiene lugar la conversación.
3. El verificador informará al abonado del código identificativo de la solicitud.
4. Se solicitará al cliente que aporte o confirme la siguiente información:
  - Nombre del titular de la línea o denominación de la entidad titular y nombre del apoderado
  - Si es el titular de la línea o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa, de otro modo la verificación es negativa)
  - NIF / CIF
  - Dirección
  - Números individuales y/o rango de numeración (en este caso el abonado deberá dar el consentimiento expreso de que desea portar toda la numeración asociada a los números de cabecera indicados)
  - Tipo de acceso (con el fin de que el abonado facilite este dato deberá indicar si su acceso es de tipo individual analógico, básico RDSI, primario RDSI/acceso múltiple –centralitas-, o números de servicios de tarificación adicional)
  - Operador beneficiario
  - Operador donante
  - Horario para el cambio preferido por el abonado consistente en la fecha y la hora de inicio de la ventana de cambio (tal y como recoja la normativa vigente en ese momento).
5. Se solicitará la prestación del consentimiento del abonado a que el operador beneficiario realice las gestiones necesarias para portar toda la numeración solicitada.
6. El abonado deberá comunicar su deseo de causar baja y de conservar su numeración.
7. El abonado aceptará la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador (se deberá informar al abonado del plazo máximo regulatoriamente establecido en el momento de la contratación).



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

8. Se le informará al abonado del período de tiempo máximo regulatoriamente establecido para realizar el proceso completo en el caso de solicitudes de portabilidad que no vayan asociadas a una solicitud de un servicio que comporte desagregación de bucle (esta información no será necesaria en caso de que el abonado haya escogido un plazo superior al regulatoriamente establecido).
9. El abonado prestará su consentimiento en cuanto al tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada, autorizando la cesión de sus datos del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquél que los prestará en adelante al objeto y con el fin exclusivo de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo.
10. El verificador recordará al abonado su derecho de revocación, indicando el plazo disponible y la forma de hacerlo.

### Tramitación de solicitudes de portabilidad móvil

1. Se informará al cliente de que la conversación se está grabando y se le preguntará si está de acuerdo con que la conversación sea grabada.
2. El verificador indicará la fecha (día, mes, año y hora) en que tiene lugar la conversación.
3. El verificador informará al abonado del código identificativo de la solicitud.
4. Se solicitará al cliente que aporte o confirme la siguiente información:
  - Nombre del titular de la línea o denominación de la entidad titular y nombre del apoderado
  - Si es el titular de la línea o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa, de otro modo la verificación es negativa)
  - NIF / CIF
  - Dirección/domicilio social
  - Numeración a portar
  - Operador beneficiario
  - Operador donante
  - ICC-ID o número de serie de la SIM (solo para el caso de usuarios de prepago)
  - Momento deseado para portar (día, mes y año en el que el abonado desea se lleve a cabo la portabilidad tal y como recoja la normativa vigente en ese momento).
5. Se solicitará la prestación del consentimiento del abonado a que el operador beneficiario realice las gestiones necesarias para portar toda la numeración solicitada.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

6. El abonado deberá comunicar su deseo de causar baja y de conservar su numeración.
7. El abonado aceptará la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador (se deberá informar al abonado del plazo máximo regulatoriamente establecido en el momento de la contratación).
8. Se le informará al abonado del período de tiempo máximo regulatoriamente establecido para realizar el proceso completo de portabilidad (esta información no será necesaria en caso de que el abonado haya escogido un plazo superior al regulatoriamente establecido).
9. El abonado prestará su consentimiento en cuanto al tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada, autorizando la cesión de sus datos del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquél que los prestará en adelante al objeto y con el fin exclusivo de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo.
10. El verificador recordará al abonado su derecho de revocación, indicando el plazo disponible y la forma de hacerlo.

### **Tramitación de solicitudes de cancelación de portabilidad fija/móvil.**

1. Se informará al cliente de que la conversación se está grabando y se le preguntará si está de acuerdo con que la conversación sea grabada.
2. El verificador indicará la fecha (día, mes, año y hora) en que tiene lugar la conversación.
3. El verificador informará al abonado del código identificativo de la solicitud.
4. Se solicitará al cliente que aporte o confirme la siguiente información:
  - Nombre del titular de la línea o denominación de la entidad titular y nombre del apoderado
  - Si es el titular de la línea o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa, de otro modo la verificación es negativa)
  - NIF / CIF
  - Dirección
  - Números individuales y/o rango de numeración cuya solicitud de alta anteriormente solicitada desea cancelar
  - Fecha en que se solicitó la portabilidad



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

5. Se solicitará la prestación del consentimiento del abonado a que el operador beneficiario realice las gestiones necesarias para cancelar la portabilidad que se solicitó.
6. El abonado deberá comunicar el deseo de cancelar su solicitud de portabilidad y permanecer con el operador que le venía prestando el servicio.
7. El abonado prestará su consentimiento en cuanto al tratamiento de datos personales que le conciernen incluidos en la solicitud de cancelación, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada, autorizando la cesión de sus datos del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquél que los prestará en adelante al objeto y con el fin exclusivo de cancelar la conservación de su número.

### **Tramitación de solicitudes de alta/traspaso de un servicio mayorista de acceso desagregado o indirecto con o sin portabilidad asociada.**

1. Se informará al cliente de que la conversación se está grabando y se le preguntará si está de acuerdo con que la conversación sea grabada
2. El verificador indicará la fecha (día, mes, año y hora) en que tiene lugar la conversación
3. El verificador informará al abonado del código identificativo de la solicitud.
4. Se solicitará al cliente que aporte o confirme la siguiente información:
  - Nombre del titular de la línea o denominación de la entidad titular y nombre del apoderado
  - Si es el titular de la línea o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa, de otro modo la verificación es negativa).
  - NIF / CIF
  - Dirección/domicilio social
  - Numeración implicada en la solicitud. El abonado deberá comunicar el número de teléfono asociado al par salvo para servicios que requieren el traspaso de bucle desagregado, en los que será suficiente con el domicilio del abonado.
  - Operador/es que dejan de prestar sus servicios
  - Operador beneficiario
5. Se solicitará la prestación del consentimiento del abonado a que el operador beneficiario realice las gestiones necesarias para realizar el alta/traspaso de los servicios solicitados.

Se informará al abonado de que, en su caso, el alta del nuevo servicio solicitado requiere la baja o bajas de algunos servicios que le venían siendo prestados hasta el momento, según se indica a continuación:



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- a) Si el nuevo servicio se presta mediante un servicio mayorista de acceso completamente desagregado o un servicio mayorista de acceso compartido sin servicio telefónico:
- En caso de que con anterioridad tuviese contratado el Servicio Telefónico Básico (STB), se deberá informar al abonado de que la contratación del nuevo servicio implica causar baja del STB (ya sea prestado de forma directa o a través del servicio de Acceso Mayorista de Línea Telefónica (AMLT) del operador que se lo venía prestando.
  - En caso de que con anterioridad tuviese contratado un servicio de banda ancha, se deberá informar al abonado de que la contratación del nuevo servicio implica causar baja del servicio de banda ancha del operador que se lo venía prestando.
- b) Si el nuevo servicio se presta mediante un servicio mayorista de acceso desagregado compartido o de acceso indirecto:
- En el caso de que con anterioridad tuviese contratado un servicio de banda ancha, se deberá informar al abonado de que la contratación del nuevo servicio implica causar baja del servicio de banda ancha del operador que se lo venía prestando.
6. El abonado aceptará la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador (se deberá informar al abonado del plazo máximo regulatoriamente establecido en el momento de la contratación).
7. Se le informará al abonado del período de tiempo máximo regulatoriamente establecido para realizar el proceso de alta/traspaso de un servicio mayorista de acceso desagregado o indirecto con o sin portabilidad.
8. El abonado prestará su consentimiento en cuanto al tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada, autorizando la cesión de sus datos del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquél que los prestará en adelante al objeto y con el fin exclusivo de tramitar la solicitud.
9. El verificador recordará al abonado su derecho de revocación, indicando el plazo disponible y la forma de hacerlo.
10. En caso de que el abonado solicite un servicio que implique la prestación del servicio mayorista de acceso desagregado o indirecto que incluya además el proceso de portabilidad para la conservación de la numeración telefónica, se le requerirán al abonado los datos establecidos en el cuestionario de verificación del consentimiento verbal del presente Anexo para portabilidad fija.
11. En caso de que el abonado solicite un servicio que implique la prestación del servicio mayorista de acceso desagregado compartido o de acceso indirecto que



## **COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

incluya además el proceso de preselección o AMLT, se le requerirán al abonado los datos del cuestionario de verificación del Anexo I establecido en la Circular 1/2004 por la que se introduce el consentimiento verbal en las tramitaciones de preselección de operador.





## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### Anexo II

Formato para la remisión de información periódica a la CMT

<b>TRAMITACIONES CON CONSENTIMIENTO VERBAL</b>					
<b>A FECHA (DÍA) DE (MES) DE (AÑO)</b>					
	<b>Verificador 1</b>	<b>Verificador 2</b>	<b>Verificador 3</b>		<b>TOTAL</b>
<b>Tramitaciones iniciadas tras consentimiento verbal</b>					
<b>Porcentaje sobre total de tramitaciones iniciadas</b>					
<b>Operaciones de verificación realizadas</b>					
<b>Resultado positivo de verificador</b>					
<b>Resultado negativo de verificador</b>					
<b>Verificación incorrecta detectada por operador beneficiario</b>					