

NOTA DE PRENSA

La CNMC aclara las condiciones aplicables a la portabilidad fija y móvil durante el estado de alarma

- El cupo de portabilidades por operador móvil previamente vigente será inicialmente el 25%.
- La portabilidad fija tendrá un límite transitorio de 50 cambios al día.
- Solo podrán materializarse los cambios de operador que no requieran el desplazamiento de personal técnico al domicilio del cliente o del usuario a las tiendas del operador.

Madrid, 6 de abril de 2020.- La CNMC ha adoptado unas medidas provisionales para aclarar las condiciones aplicables a la portabilidad numérica adoptada en el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. ([PORT/DTSA/001/20 GESTIÓN DE PORTABILIDADES ESTADO DE ALARMA](#)).

Esta resolución es una respuesta a la preocupación manifestada por las asociaciones de operadores que gestionan los sistemas centralizados de portabilidad –la Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil, AOPM, y la Asociación de Operadores para la Portabilidad, AOP– ante la incertidumbre a la que se enfrentaban a la hora de restablecer la portabilidad en aplicación del Real Decreto-ley 11/2020.

De esta manera, en la portabilidad móvil será inicialmente un 25% del cupo por operador, vigente antes de la declaración del estado de alarma. Dicho porcentaje se incrementará por tramos sucesivos del 15% en función de la demanda, aplicando los criterios establecidos en las especificaciones hoy vigentes.

En el caso de la portabilidad fija, se establece un límite técnico transitorio por operador de 50 portabilidades al día, teniendo en cuenta que en la mayoría de los casos será necesario el desplazamiento de personal al domicilio del abonado.

Por último, los productos empaquetados (telefonía fija, móvil, banda ancha y/o televisión) podrán seguir comercializándose mientras dure el estado de alarma. No obstante, solo podrán materializarse los cambios de operador en los que todos los servicios fijos y móviles asociados al paquete puedan ser portados sin necesidad de desplazamiento de personal técnico al domicilio del cliente, y sin que el usuario tenga que ir al centro de atención del operador, excepto en casos excepcionales de

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. El texto íntegro de la resolución aprobada por el Consejo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos de confidencialidad, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente

fuerza mayor.

En la práctica, la mayoría de los cambios deberán ser suspendidos puesto que la portabilidad de la línea fija generalmente está asociada a un cambio de infraestructura física del acceso telefónico del cliente y para ello es necesario que el personal técnico del operador acuda al domicilio del cliente.

En todo caso, cuando el usuario solicite la portabilidad de un servicio empaquetado, y el operador no le obligue a comprometerse a realizar la portabilidad fija después del estado de alarma, la portabilidad del número o números móviles podrá efectuarse. Por el contrario, cuando el operador obligue al usuario a comprometerse a realizar la portabilidad fija después del estado de alarma, no podrá efectuarse la portabilidad del número o números móviles.

En la actualidad el 75% de los servicios fijos y el 79% de los servicios móviles (de contrato) se comercializan empaquetados, y en el mismo paquete están vinculados la línea fija, el acceso a Internet y una o varias líneas móviles. Por consiguiente, los cambios de operador son mayoritariamente multiservicio.

Antecedentes

El artículo 20 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, impuso la suspensión del derecho de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones a obtener la portabilidad de su número telefónico. Además, se ordenó a los proveedores de servicios de telecomunicaciones que suspendieran todas las operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil que no estuvieran ya en curso, excepto en casos excepcionales de fuerza mayor. En consecuencia, el día 17 de marzo de 2020 se suspendieron por los operadores todas las operaciones de portabilidad que no estaban en curso.

Posteriormente, el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo volvió a modificar la portabilidad. Dicho cambio supuso que, a partir del 2 de abril –fecha en que entró en vigor–, se reabiera la portabilidad (en la medida en la que en las operaciones necesarias para su provisión no sea necesaria la presencia, ya sea de los operadores involucrados o sus agentes, ya sea del usuario).

La CNMC recuerda que una de las prioridades de esta situación excepcional ha consistido en asegurar la conectividad y el mantenimiento de la calidad en las redes de los operadores, para gestionar todo el tráfico incremental que se preveía -y de

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. El texto íntegro de la resolución aprobada por el Consejo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos de confidencialidad, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente

hecho se está cursando- en esta situación de alarma.

Además del incremento de llamadas móviles y fijas y acceso a contenidos audiovisuales, se ha producido un aumento del uso de herramientas ligadas al trabajo no presencial (teletrabajo). De hecho, el teletrabajo es mencionado en el Real Decreto-ley 8/2020 como un instrumento de primer orden para garantizar la continuidad de aquellas actividades empresariales, económicas y sociales que puedan ser llevadas a cabo sin necesidad de poner en riesgo la salud de las personas, evitando así su desplazamiento.

De este modo, el Real Decreto-ley 8/2020 estableció, en su artículo 18, la obligación de que los operadores garanticen a los usuarios el mantenimiento de los servicios de comunicaciones electrónicas y la conectividad de banda ancha.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. El texto íntegro de la resolución aprobada por el Consejo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos de confidencialidad, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente