

La CNMC aprueba nuevas obligaciones para las telecos a la hora de cancelar portabilidades móviles

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha aprobado nuevas obligaciones en los procesos de cancelación de la portabilidad móvil que deberán cumplir los operadores receptores de cara a los usuarios. Estas medidas se incluirán dentro de la especificación de portabilidad.

La actualización de estas especificaciones nace tras detectar la CNMC una gran disparidad en los procedimientos implementados por los operadores para cancelar una solicitud de portabilidad, así como una falta de información al usuario.

Las especificaciones de portabilidad móvil, hasta la fecha, no incluían ninguna referencia a las obligaciones de los operadores en relación con la información que deberían facilitar y requerir a los usuarios para ejercer su derecho a cancelar una solicitud de portabilidad, ya que se consideraba suficiente el Código de buenas prácticas redactado y suscrito por la mayoría de operadores móviles y que entró en vigor a principios de 2014.

Ante la evidencia de que este Código no ha resultado suficiente para homogeneizar las prácticas de los operadores en los procedimientos de cancelación, y con el objetivo de unificar las obligaciones de información con la portabilidad fija, se ha procedido a incluir dentro de las especificaciones de portabilidad móvil una serie de nuevas medidas.

Medidas concretas

Entre ellas destacan limitar los datos requeridos para cancelar una solicitud al DNI con el que se tramitó la solicitud de portabilidad, en el caso de persona física, o NIF, escritura de apoderamiento, etc. siendo la comunicación realizada por una persona autorizada, en el caso de persona jurídica. Además, informar al usuario por cualquier medio que utilice para la tramitación de su portabilidad (teléfono, tienda, web, etc.), del procedimiento detallado para cancelar, incluyendo los datos exigibles, horario de atención de cada canal y plazo de cancelación.

Dentro de la información anterior se ha de especificar al usuario que la cancelación de la portabilidad es gratuita, es decir, no conlleva coste o penalización alguna. El operador deberá especificar al usuario si existen costes que éste deba asumir si el operador le ha comenzado a prestar servicio durante el plazo de cancelación. El operador deberá asegurar que el nivel de calidad de servicio y de horario de disponibilidad de los canales utilizados para cancelar sea el mismo que para contratar.

En todos los canales (tienda, atención telefónica, web) se deberá proporcionar al usuario una referencia identificativa unívoca de su solicitud de cancelación, donde conste la fecha y hora de la misma, con independencia del resultado de dicha tramitación. Si esta cancelación no se llegase a ejecutar habiéndola solicitado el usuario en plazo, éste podrá reclamar una portabilidad de retorno al anterior operador donante sin que se le apliquen penalizaciones de ningún tipo. Estas obligaciones deberán ser implementadas por los operadores antes del 20 de noviembre de 2017.