

La CNMC aprueba nuevas obligaciones para los operadores en la cancelación de portabilidades móviles

30/05/2017

EUROPA_PRESS

El regulador impone nuevas obligaciones al comprobar que el Código de Buenas Prácticas no ha sido suficiente

MADRID, 30 (EUROPA PRESS)

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, según informa el regulador en un comunicado.

La CNMC explica que la actualización de estas especificaciones, que debe ser implementada por los operadores antes del 20 de noviembre, nace tras detectar "una gran disparidad" en los procedimientos implementados por los operadores para cancelar una solicitud de portabilidad, así como una falta de información al usuario.

Hasta la fecha, las especificaciones de portabilidad móvil 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.

En este sentido, 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.

Sin embargo, la CNMC señala que existen evidencias de que este código "no ha resultado suficiente" para homogeneizar las prácticas de los operadores en los procedimientos de cancelación y, por ello, ha procedido a incluir dentro de las especificaciones de portabilidad móvil una serie de nuevas medidas con el objetivo de unificar las obligaciones de información con la portabilidad fija.

Entre las nuevas medidas, se encuentran limitar los datos requeridos para cancelar una solicitud al documento de identidad con el que se tramitó la solicitud de portabilidad en el caso de persona física, o el NIF o la escritura de apoderamiento, entre otros, presentados por una persona autorizada en el caso de persona jurídica.

Asimismo, la compañía deberá 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.

Además, 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.

En esta línea, el operador también 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.

Otra de las nuevas medidas es que 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", detalla.