



DIRECTO

**Sigue la votación de los Presupuestos  
Generales del Estado en el Congreso »**

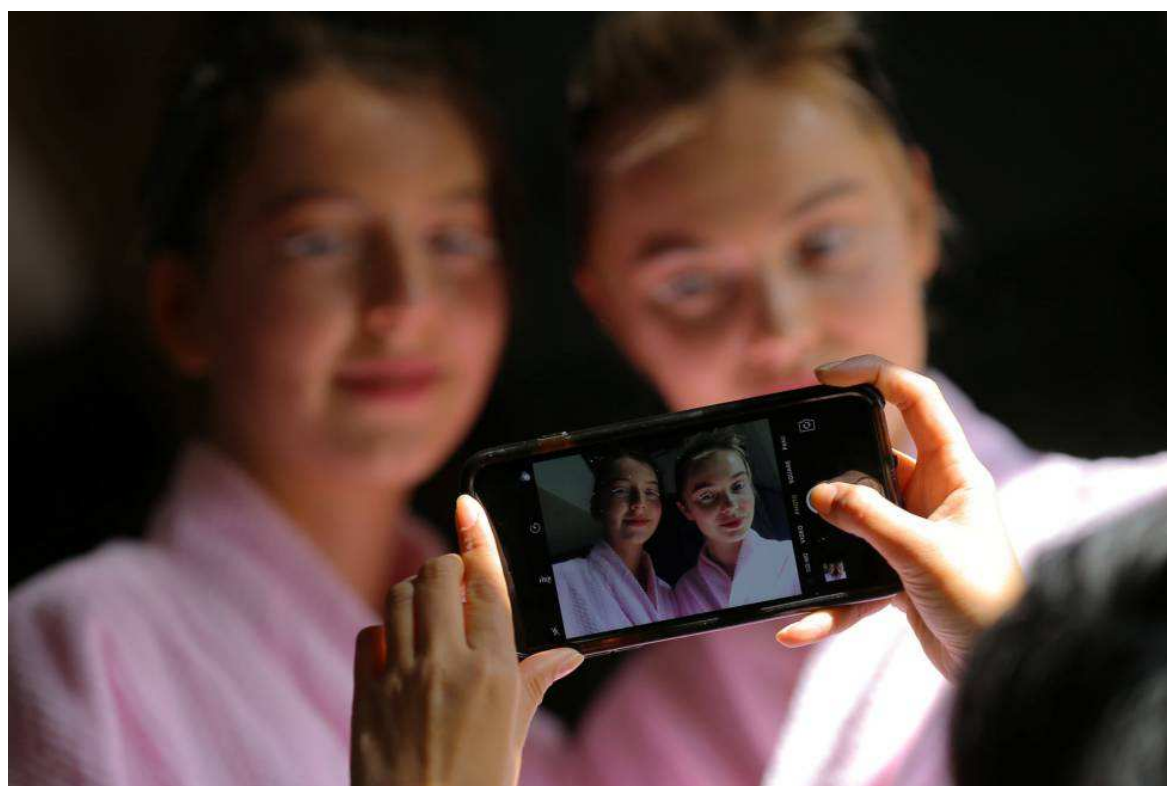
TELEFONÍA MÓVIL >

## ¿Cambiate de compañía de móvil y te arrepientes? Cancelarlo será más fácil

La CNMC agiliza el trámite para que el usuario vuelva a su operador en caso de que se eche atrás con el traslado

RAMÓN MUÑOZ

Madrid - 30 MAY 2017 - 16:27 CEST



Dos modelos posan para una fotografía tomada con un móvil. STEVEN SAPHORE (REUTERS)

[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, lo que permitirá agilizar este proceso. En muchas ocasiones, el usuario decide cambiar de [compañía de móvil](#) conservando el número, pero durante el trámite se arrepiente, bien por una contraoferta de su compañía original o porque se lo ha pensado mejor, y quiere cancelar esa solicitud.

El problema es que la operadora receptora del cliente pone muchas trabas o solicita datos innecesarios para impedir que se produzca esa cancelación. Por eso, la CNMC ha decidido actualizar estas especificaciones tras detectar una gran disparidad en los procedimientos implementado por los operadores para cancelar una solicitud de portabilidad así como una falta de información al usuario.

A partir de ahora, se limitan 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 NIF, escritura de apoderamiento, si se trata de una persona autorizada, en el caso de persona jurídica.

Asimismo, la compañía receptora deberá informar al usuario por cualquier medio que utilice para la tramitación de su portabilidad (teléfono, tienda, web, etcétera), del procedimiento detallado para cancelar, incluyendo los datos exigibles, horario de atención de cada canal y plazo de cancelación.

**La compañía solo podrá pedir el DNI o el NIF para tramitar el proceso**

### **Procedimiento gratuito**

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, como compromiso de permanencia o compra de terminales a plazo, que éste deba asumir si el operador le ha comenzado a prestar servicio durante el plazo de cancelación.

La compañía 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.

**En 2016, se portaron a otra compañía 5,66 millones de usuarios pero no hay cifras oficiales sobre cancelaciones**

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, este 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.

### **Código de Buenas Prácticas ineficaz**

Estas nuevas obligaciones se producen ante la falta de eficacia del Código de Buenas Prácticas para la portabilidad redactado y suscrito por la mayoría de operadores móviles que entró en vigor a principios de 2014.

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 citado código de buenas prácticas.

En 2016, se cambiaron de compañía móvil usando el procedimiento de la portabilidad 5,66 millones de clientes, aunque no hay cifras oficiales sobre procedimientos de cancelación.

---

**ARCHIVADO EN:**

CNMC · Consumidores · Telefonía móvil · Consumo · Telefonía · Tecnologías movilidad · Telecomunicaciones · Tecnología · Comunicaciones · Ciencia

**CONTENIDO PATROCINADO**



**Compra vinos de Protos a precio de bodega**

(BODEBOCA)



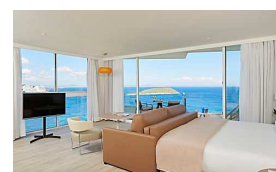
**El RAV4 revoluciona el segmento con su**

(TOYOTA.ES)



**El segundo 'look' de Brigitte Macron, toda una**

(HOLA)



**Una experiencia a tu medida en el corazón de**

(MELIA.COM)

**Y ADEMÁS...**



**Nadal desata la locura en París con este brillante truco**

(AS.COM)



**Saltan los rumores tras la foto de Cristiano con**

(TIKITAKAS)



**Las 10 actuaciones más bochornosas de Eurovisión**

(EPIK)



**¡Y Bale se atrevió con el español! Durante 15**

(AS.COM)

recomendado por

© EDICIONES EL PAÍS S.L.

Contacto | Venta de contenidos | Publicidad | Aviso legal | Política cookies | Mapa | EL PAÍS en KIOSKOyMÁS | Índice | RSS

