

Comentarios al documento: Implementación de la Portabilidad Numérica Móvil

Condiciones Generales
Aspectos Técnicos, Operativos y Administrativos

Bogotá, Abril 5 de 2010



El siguiente documento resume las observaciones principales de Movistar respecto al documento de términos de referencia para la contratación del ABD, publicado por la CRC el día 26 de marzo de 2010.

1- El identificador de la solicitud lo genera el Proveedor Receptor y no el ABD.

Dentro del documento remitido por la CRC el día 26 de marzo, no es claro si el identificador de la solicitud lo debe generar el ABD o el proveedor receptor. En este punto, recomendamos la generación del identificador único por parte del operador receptor, los cuales deberán generar identificadores de portabilidad en base al formato definido por el ABD y que serán los que se utilicen para identificar unívocamente a las solicitudes en todos los operadores y que serán los entregados a los abonados. De esta manera se minimiza el tiempo de espera de los abonados en los diferentes distribuidores, punto vital en el proceso de venta. Ya que según podemos leer en el documento:

“Máximo 60 minutos y en el 95% de los casos no mayor a 10 minutos.”

2. No se requiere confirmación por parte del Proveedor Donante de la fecha de la ventana de cambio. El Proveedor Receptor fija la fecha de la ventana de cambio y el ABD valida que el Proveedor Donante tiene el cupo para proceder con la operación.

Dentro del documento remitido por la CRC el día 26 de Marzo este punto es contradictorio, Movistar sugiere que la definición de la fecha de la ventana de cambio la realice el Proveedor Receptor previo cumplimiento de los requisitos (tales como recomendación o solicitud por parte del abonado, respecto de la fecha a realizar la activación), se comunique la fecha de ventana de cambio al ABD, el ABD consulte la disponibilidad de cupos en el Proveedor Donante y en caso tal confirmar o rechazar la fecha propuesta del Proveedor Receptor. Este mecanismo elimina el intercambio de mensajes entre receptor y donante para definir la fecha de la ventana de cambio y asegura un criterio objetivo (cupos diarios) para definición de la fecha de la ventana de cambio.

Siempre que la importación programada este dentro de los cupos, el Proveedor Donante debe poder ejecutarla, es decir, la viabilidad del Donante debe estar asegurada para todos los días hábiles siempre y cuando no se rebasen los cupos.

En caso de que el donante vaya a realizar un mantenimiento u operación que inhabilite sus sistemas de cara a una portabilidad, recomendamos que se avise al ABD y por ende a todos los operadores en un plazo de tiempo amplio. Tras el conocimiento de la situación por todos los operadores/ABD se decretaría ese día como no hábil.

Por lo tanto de cara a una mayor fluidez en el proceso, recomendamos la no inclusión en el proceso de decisión de la FVC del donante.



Consideramos adicionalmente que la cantidad de cupos diarios debieran discriminarse como la capacidad de altas y bajas y que tal valor lo debe fijar un organismo neutral como la CRC.

3. Cuando una solicitud sea rechazada por el Proveedor Donante, el ABD evaluará si el rechazo es procedente o no y tomara las acciones respectivas.

Se sugiere solicitar que el ABD se comporte como evaluador validando que las denegaciones de las operadoras son ciertas. Se considerará que el rechazo es procedente cuando del análisis de la documentación remitida electrónicamente por el Prestador Donante, el ABD verifique la existencia de alguna de las causales de rechazo. En caso de que no se verifique ninguna de las causales, el rechazo se considerará improcedente.

El ABD deberá informar al Prestador Receptor y al Prestador Donante, en el plazo máximo de 1 día hábil. El Prestador Receptor deberá informar al Abonado las causas de rechazo de su solicitud de Portabilidad. Esto permite implementar un control proactivo y no reactivo sobre el comportamiento del rechazo de portabilidades.

4. Posibilidad para portar varias líneas en una misma petición. Incluso para una persona natural.

Es necesario aclarar si en el proceso se puede tramitar varias líneas con una misma solicitud de portación (independiente del tipo de persona) e igualmente especificar si las N líneas pueden aplicar tanto en prepago como en pospago.

5. Los rechazos o aceptaciones de peticiones se deben realizar a nivel de petición y no de línea.

Cuando el abonado inicia la portabilidad expresa su deseo de portar N líneas. Su interés es el de portar todas las líneas y no un subconjunto de ellas (imaginemos una familia). Además a nivel comercial es probable que la portabilidad de las N líneas haya hecho que el abonado se acoja a determinados planes comerciales que favorezcan el uso de esas N líneas. Y es probable que la operadora en función del volumen de líneas contratadas realice ciertas operaciones comerciales (Descuentos, promociones, etc.)

Si se permite el rechazo parcial de la solicitud se penalizará al abonado, el abonado no podrá cumplir su intención de portar y podría exigir la cancelación del proceso por incumplimiento de las condiciones iniciales. Imaginemos un matrimonio que quiere portar el celular de ambos acogiéndose a un plan comercial que facilita las llamadas entre ambos. Pero al acabar el proceso, el esta portado y ella no. Cada uno en una operadora, con tarifas que no les interesan. En este punto el abonado querría deshacer el proceso para volver al status actual. Y la operadora que carga siempre con la imagen de falta de calidad en los procesos es la receptora (aunque no sea culpable).

Por tanto, la recomendación es que se acepte o deniegue toda la solicitud en su conjunto aunque lo que falle sea una única línea.

6. Se deben definir las condiciones comerciales de la venta antes de iniciar el proceso de portabilidad. Aplican las políticas de venta propias de cada empresa

Este punto es una aclaración del procedimiento; se entiende que el proceso de portabilidad de un número empieza con la definición por parte del Proveedor Receptor, de las condiciones comerciales en que recibirá el usuario (prepago, pospago), por tanto, se deben aplicar las condiciones y políticas comerciales de cada operador y la documentación propia de su proceso de venta: consultas en centrales de riesgo, fotocopia de los documentos de identificación, etc. Estos procesos de verificación se entienden como un paso previo al inicio de la solicitud de portabilidad, puesto que la solicitud una vez registrada no se puede cancelar.

7. No deben existir mensajes durante la Ventana de Cambio entre los operadores y el ABD. Específicamente no hay que esperar la confirmación de la baja en el Proveedor Donante para proceder con el alta en el Proveedor Receptor.

Movistar considera que todas las acciones a efectuar durante la ventana de cambio ya vienen preestablecidas por la negociación hecha durante días y confirmadas por el archivo diario a descargar (que lo debe generar el ABD con un día de anticipación). El alta en el proveedor receptor se debe realizar sin esperar confirmación de la baja por parte del proveedor donante.

La experiencia internacional muestra que los procesos de portabilidad en la ventana de cambio son masivos. Esto implica un intercambio alto de información entre receptor, donante, terceros y ABD. Esta amplia cantidad de datos es fuente múltiple de posibles fallos. Se debe tener en cuenta que el proceso de negociación ya ha terminado, todos los operadores conocen que en la fecha determinada se producirá el cambio. Si algún operador experimenta problemas en el proceso, debe ser revisado su incumplimiento pero no debe penalizar al resto de operadores.

La Fecha de la ventana de cambio es el momento temporal en que todas las operadoras deben realizar el cambio, **sí o sí**. Si tienen problemas en el proceso es un problema interno que no debe repercutir en todas las operadoras. Y debe ser resuelto en el menor tiempo posible dentro de la operadora que presente dificultades operativas o técnicas que impidieron la terminación de la tarea comprometida.

Supongamos que algún operador tiene problemas, esto abre todo un campo de negociación:

- Cuando será la nueva Ventana de Cambio?
- Re cálculo de cupos
- Si el cliente solicitó una fecha de ventana de cambio, el receptor (ajeno al error de una operadora tercera) incumple el compromiso con su cliente.
- En el momento de la fecha de ventana de cambio todos los sistemas de la operadora tienen preparados los recursos para realizar la portabilidad tan pronto como sea posible. Todos estos mecanismos deben congelarse hasta que un operador ajeno solucione su problema.

Telefónica

Móviles

Si al finalizar la ventana de cambios el Proveedor Donante continúa con dificultades en la ejecución de la baja, aunque no condiciona el proceso de portabilidad, este debe informar al ABD del problema presentado, a fin de que dicho problema sea visible de cara a todos los operadores y al cliente.

8. NIP solamente para personas naturales.

En el documento no es claro si el NIP es requerido para todas las personas naturales como dice la resolución o para las personas naturales que deseen adquirir un prepago. Se entiende que es para todas las personas naturales, sin importar el tipo de producto (prepago/pospago) que vayan a adquirir.

